

CQP CHARGÉ D'ACCUEIL ET RELATION CLIENTS-ADHÉRENTS

Référence :	Durée :	Niveau :	Modalités :	Tarifs :
AP210	35 jours - 238 h	Niveau 5 ou Bac+2	Présentiel ou à distance	3817,00 €

LIEUX ET DATES :

A distance

- Du 02/10/2023 au 02/04/2024
- Du 02/10/2024 au 02/04/2025

OBJECTIFS

- A l'issue de la formation le candidat est capable de :
- Accueillir, orienter, conseiller différentes catégories d'interlocuteurs dans le cadre d'une communication multicanal.
- Traiter les demandes de différentes catégories d'interlocuteurs dans le respect des procédures en vigueur
- Valoriser l'image de l'entreprise mutualiste auprès des clients-adhérents, des prospects, des professionnels de santé
- Effectuer différentes démarches dans le cadre d'actions de développement ou de fidélisation
- Présenter et promouvoir la gamme de produits, de prestations et de services auprès de ses interlocuteurs en fonction de leurs besoins
- Mettre à jour la base de données clients-adhérents/prospects
- Entretenir ses connaissances sur la réglementation en vigueur.

Métiers préparés :

Métiers visés : Métiers de la branche mutualité

- Chargé(e) d'accueil et de relation clients-adhérents,
- Agent d'accueil,
- Chargé(e) d'accueil et de développement,
- Chargé d'accueil commercial,
- Conseiller agence

Information complémentaire :

Toutes nos sessions sont désormais disponibles en présentiel ou à distance.

Vous souhaitez suivre une formation à distance ?

Inscrivez-vous à la session et indiquez-nous la modalité de participation que vous souhaitez par mail à mo-inscriptions@ifpass.fr

Pas de date disponible ? contactez-nous à mo-inscriptions@ifpass.fr

Consultez le taux de satisfaction de nos formations
[ici >>](#)

POINTS FORTS

Modalités pédagogiques :

Un accompagnement personnalisé. Des journées training pour préparer les épreuves de validation.
L'obtention d'un titre RNCP.

Les formateurs sont des professionnels de la Mutualité, formateurs experts de l'Ifpass.

Chiffres Clés :

- Cette formation n'a pas ouvert en 2023.

Formateur(s) :

Des professionnels de la Mutualité, formateurs experts de l'Ifpass.

Les plus de la formation :

La formation peut être suivie en session continue ou discontinue.

PROGRAMME

BLOC 1 : Assurer l'accueil des clients / adhérents
La mutualité et son environnement juridique - 28 heures
Les offres - 14 heures
Les cibles - 14 heures
Les concurrents - 7 heures
Communication - 28 heures
Les outils et moyens techniques - 7 heures

Accueil physique en agence - 7 heures
Notion d'Unité Commerciale (l'agence) - 7 heures
BLOC 2 : Piloter son activité commerciale
Planifier et coordonner son activité commerciale - 14 heures
Suivre et analyser son activité commerciale en utilisant les outils de suivi et de gestion administrative et commerciale - 14 heures
BLOC 3 : Organiser ses activités et mobiliser les systèmes informatisés
Organiser ses activités et mettre en œuvre les outils et les procédures en vigueur au sein de la mutuelle - 14 heures
BLOC 4 : Mettre en œuvre les actions commerciales
Le marché - 7 heures
Les offres - 21 heures
La vente - 21 heures
Mettre en œuvre des actions de fidélisation - 14 heures
Les outils d'aide au développement commercial - 7 heures

Validation des acquis :

Sur le poste de travail, en contrôle continu pendant la formation et avec le Jury.

Un certificat sera remis en cas de succès aux épreuves de validation

Personnalisation parcours :

Un accompagnement personnalisé. Des journées training pour préparer les épreuves de validation.

Equivalences et passerelles :

Cette formation n'a pas de lien avec d'autres certifications.

PUBLIC

Salariés de la branche exerçant le métier ou accédant au métier.
Jeunes ou adultes en contrat de professionnalisation

Pour les personnes en situation de handicap souhaitant réaliser une formation e-learning :

Nous vous invitons à prendre contact avec notre référent handicap (Nadia Benakli - nbenakli@ifpass.fr) afin de déterminer les formations accessibles.

PRÉ-REQUIS

Le candidat doit avoir une expérience professionnelle dans le secteur de la mutualité, ou pouvoir justifier d'un niveau bac.

Modalité d'accès :

- Les préinscriptions se font en ligne sur notre site ou par mail à mo-inscriptions@ifpass.fr au moins 1 jour avant le début de la formation.
- Toutes les démarches administratives et financières doivent être réglées avant le début de la formation. Veuillez noter qu'en cas de demande de financement à un organisme financeur, la démarche de prise en charge est à réaliser par le candidat ou l'entreprise et doivent être réalisées à l'avance
- Les formations sont confirmées 3 semaines avant le début de la formation.

TARIFS ET FINANCEMENTS

3817,00 €
Exonérés de TVA

CONTACT

mo-inscriptions@ifpass.fr / [01 47 76 58 70](tel:0147765870)

Généré le 23/11/2024 à 14:54