

CQP TÉLÉCONSEILLER

Référence :	Durée :	Niveau :	Modalités :	Tarifs :
AP212	31 jours - 217 h	Bases	Présentiel ou à distance	3490,00 €

LIEUX ET DATES :

A distance

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

OBJECTIFS

- Traiter les appels entrants et sortants de la mutuelle avec la plus grande qualité d'accueil
- Participer au développement de la mutuelle en élargissant et fidélisant le portefeuille par une prospection active et un rebond commercial dans un objectif de multi -détention, et prendre en charge es demandes d'adhérents ou de prospects effectuées à distance
- Traiter les réclamations et répondre aux demandes d'information sur la compréhension d'un dossier et/ou la situation personnelle des adhérents
- Assurer l'accueil téléphonique des adhérents et des partenaires, les orienter, les conseiller
- Exécuter les actes de gestion liés à certains appels en respectant les normes de production
- Effectuer des appels sortants dans le cadre d'opérations de mutualisation, de fidélisation et d'enquêtes de satisfaction,
- S'adapter aux situations de stress notamment liées à la gestion des flux d'appels entrants.

Métiers préparés :

Métiers visés : Métiers de la branche mutualité

- téléconseiller/ère,
- téléprospecteur/trice,
- télévendeur/euse

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 :

Alternance dynamique d'apports théoriques. Mise en situation. Remise d'un support pédagogique. Test d'évaluation.

Formateur(s) :

Professionnels de l'assurance en mesure d'apporter un expertise métier

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 : Contribuer à l'amélioration continue de la qualité de service

Contribuer à l'amélioration continue - 7 heures

BLOC 3 : Traiter des demandes particulières et de réclamations

Traiter des demandes particulières et de réclamations - 7 heures

BLOC 4 : 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

Validation des acquis :

QCM

Cas pratique et mise en situation

Personnalisation parcours :
Un accompagnement personnalisé.

Des journées training pour préparer les épreuves de validation.

PUBLIC

Salariés de la branche exerçant le métier ou accédant au métier
Jeunes 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

Aucun

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

3490,00 €
Exonérés de TVA

CONTACT

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

Généré le 23/11/2024 à 14:09