

## CQP GESTIONNAIRE DE PARCOURS ADHÉRENT / CLIENT

Référence :	Durée :	Niveau :	Modalités :	Tarifs :
AP213	26 jours - 182 h	Niveau 5 ou Bac+2	Présentiel ou à distance	2944,00 €

### LIEUX ET DATES :

#### A distance

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

### OBJECTIFS

- 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

- Gestionnaire de parcours adhérent / client

#### **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-](mailto:mo-)**

[inscriptions@ifpass.fr](mailto:inscriptions@ifpass.fr)

Pas de date disponible ? contactez-nous à [mo-inscriptions@ifpass.fr](mailto: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 une 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 : Réaliser des actes de gestion et de contrôle

Effectuer des actes de gestion - 14 heures

Contrôler des informations et correction des anomalies - 7 heures

BLOC 5 : 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](mailto: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](mailto: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

2944,00 €  
Exonérés de TVA

## CONTACT

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

Généré le 23/11/2024 à 15:22