

Fiche Formation

« Gestionnaire en Assurance »

150 heures

Objectifs

Objectifs de la Formation :

- ☒ Accéder aux métiers de l'Assurance
- ☒ Acquérir les **compétences** et **connaissances** des professionnels
- ☒ S'adapter aux évolutions professionnelles des métiers de l'assurance

Objectifs Pédagogiques :

A la fin de la formation l'apprenant sera capable en autonomie

- ☒ d'assurer l'accueil et l'identification du besoin du client ou du prospect, le suivi du client et la gestion de ses contrats
- ☒ d'effectuer le développement commercial, la prospection et la vente de contrats d'assurances et de services associés, de produits bancaires et financiers
- ☒ d'apporter au client son expertise
- ☒ de découvrir les besoins d'un prospect ou client afin de lui proposer les services adaptés
- ☒ de conseiller le prospect ou client lors de la proposition commerciale, lors de la souscription mais également à tout moment de la vie du contrat
- ☒ d'effectuer le suivi du client et de ses contrats
- ☒ d'assurer l'ouverture et la gestion d'un sinistre en expliquant les modalités à son client

Public concerné

- ☒ Les personnes désireuses d'intégrer un emploi dans les assurances sans diplôme, expérience ou formation
- ☒ les personnes déjà en activité souhaitant améliorer leurs connaissances

Durée

150 heures au total

En Présentiel : les différents modules sont répartis sur 20 jours, de 8h30 à 12h et de 13h à 17h00 ; pour la répartition des 20 jours : nous consulter

En E.Learning : 150 heures, à effectuer comme on le souhaite sur 6 mois avec accès illimité 24h/24 et 7j/7 avec assistance technique et/ou pédagogique par messagerie sous 24 heures

En Blendend Learning : nous consulter

Programme de la Formation

Le module de 150 heures intègre les sujets suivants :

- **Module 1 : Fondamentaux de la communication**
 - ☒ Enjeux de la communication
 - ☒ Communication écrite et orale
 - ☒ Particularités de la communication téléphonique et électronique
 - ☒ Gestion du Conflit

- **Module 2 : Conduite d'entretien**
 - ☒ Préparation de l'entretien
 - ☒ Les étapes de l'entretien de Vente : Accueil, Découverte, Proposition, Argumentation, négociation et conclusion de la vente, prise de congé
 - ☒ Techniques d'entretien en Assurance : Point de la situation assuranciel, explications des Garanties, Proposition des garanties, Présentation des devis, Acceptation du risque, justification et définition des conditions de son assurabilité
 - ☒ Conditions d'acceptation des risques assurantiels
 - ☒ Détermination et proposition du contrat et/ou des garanties adaptées

- **Module 3 : Management**
 - ☒ Chaîne de valeur dans l'assurance, entreprises de la filière de l'assurance
 - ☒ Organisation des entreprises de la filière
 - ☒ Contexte commercial et managérial de l'entreprise de la filière de l'assurance
 - ☒ Fondamentaux du marketing : Importance du client dans le système d'information mercatique
 - ☒ Processus de production, innovations organisationnelles : Analyse de la clientèle & Détermination et gestion de l'offre produits/services
 - ☒ Conception et suivi d'un plan de prospection : plan de conquête de nouveaux clients et/ou développement de la multi détention, Mise en œuvre de programme de fidélisation et parrainage
 - ☒ Suivi du Client : vérification, rebonds commerciaux, sollicitation d'une recommandation

- **Module 4 : Souscription**
 - ☒ Caractéristiques juridiques du Contrat
 - ☒ Le Devis, la Note de Couverture, les Conditions Générales et les Conditions Particulières
 - ☒ Exclusions
 - ☒ Tarification
 - ☒ Obligations de l'assuré
 - ☒ L'indemnisation : principe Indemnitaire et principe Forfaitaire

- **Module 5 : Gestion des Sinistres**

- ☒ La communication en situation de sinistre : Techniques de l'entretien d'accueil et gestion du client sinistré, Gestion de Crise, Empathie
 - ☒ La prise de contact : l'accroche, L'écoute active, la découverte des besoins et reformulation, la transmission d'informations
 - ☒ Techniques de l'entretien d'accueil et d'orientation : la gestion des émotions, la découverte des besoins exprimés/cachés, l'assistance psychologique, la prise en compte de l'état de victime
 - ☒ Le traitement du Sinistre : accès au dossier client, au contrat et vérification de celui-ci, accès aux garanties
 - ☒ Ouverture du sinistre : déclaration circonstanciée, mesures conservatoire, assistance
 - ☒ Explications des suites : assistance, expertise, indemnisation, impact du sinistre sur le contrat
 - ☒ La communication téléphonique et électronique liée au sinistre
- **Module 6 : Suivi du Client**
 - ☒ Suivi administratif, vérification, mise à jour du système d'information, relances éventuelles
 - ☒ Rebonds commerciaux, sollicitation de recommandation

Intervenants

Intervenants selon les modules :

Tous les intervenants sont choisis pour leurs compétences techniques et professionnelles, leurs expériences d'enseignements auprès d'adultes et leur connaissance du monde de l'entreprise

Moyens

Supports pédagogiques : apports théoriques avec remise de supports papiers et/ou dématérialisés, support informatiques projetés, documentations, utilisation d'applications participatives

Méthodes pédagogiques : cours formels, démarche active et participative avec mises en situation, jeux de rôles et cas concrets choisis parmi les situations vécues par les participants ou proposées par le formateur, vérification de l'acquisition des notions abordées à la fin de chaque cession et/ou journée

Matériels : salle équipée de Paperboard, vidéoprojecteur (le cas échéant), téléphone et ordinateur

Prérequis

Pas de prérequis pour cette formation

Modalités et Délais d'accès

La formation peut se faire :

- 📖 en Présentiel, Intra ou Inter-Entreprises
- 📖 en E.Learning (sur une plateforme en autonomie avec accès illimité 24h/24 et 7j/7 avec assistance technique et/ou pédagogique par messagerie sous 24 heures),
- 📖 en Distanciel (Via Zoom),
- 📖 en Blended Learning (mixe entre présentiel et distanciel et/ou en autonomie sur une plateforme d'apprentissage

Nous consulter

Possibilité de faire la formation dans vos locaux (s'ils sont adaptés).

Si la formation est dispensée dans des locaux choisis par KEYS Formation ceux-ci sont adaptés à recevoir du public, notamment un public en situation de handicap.

Pour les personnes en situation de handicap : merci de prendre contact avec le référent handicap Mme Axel Montard au 06.14.48.09.78 ou contact@keysformation.fr afin de trouver des solutions vous permettant de suivre au mieux cette formation

Pour garantir la qualité de la formation le nombre d'apprenants est limité à 12 personnes,

Si formation financée par OPCO : inscription Minimum 1 mois avant la date prévue pour la formation,

Si autres financements (donneur d'ordre/ entreprise/ particulier...) : prévoir un délai de minimum une semaine avant la date prévue pour la formation

Modalités d'évaluation & Suivi

Quizz d'évaluation en fin de module et/ou questionnaire de validation des acquis, QCM en fin de formation : l'épreuve est réputée réussie dès lors que le nombre de bonnes réponses atteint le seuil de 70%,

Une évaluation de la satisfaction des apprenants est prévue « à chaud » en toute fin de formation,

Une évaluation au regard des objectifs attendus est faite « à froid » au plus tard dans les 3 mois suivant la fin de la formation,

Une feuille de présence avec émargement sera signée par demi-journée

A l'issue de la formation Keys Formation remettra au stagiaire une attestation de fin de formation individuelle

Résultats : en 2019, 100 % des apprenants ont dépassé le seuil de 70% de bonnes réponses à l'issue de la formation

Dates & Lieux

A définir, nous consulter

Accessibilité

La formation peut se dérouler :

- dans les locaux de ou choisis par KEYS Formation : ceux-ci sont adaptés à l'accueil du public et notamment d'un public en situation de Handicap
- dans les locaux du client et il devra attester de la conformité de ses locaux ; idem si un autre lieu était prévu par le client

Coût de la Formation

1 290€ Net de Taxe en E. Learning

3 790€ Net de Taxe par personne en présentiel Inter-entreprise

6 790€ Net de Taxe en présentiel Intra-entreprise (max 6 personnes)

2 990€ Net de Taxe en Blended Learning (120h en E.Learning et 30h en présentiel)

Contact



Contact@keysformation.fr



Axel Montard
06.14.48.09.78



Keys_formation