



# Le CQP chargé de relation à distance

## PUBLIC/PREREQUIS

Salariés de la branche exerçant le métier ou accédant au métier (dans le cadre par exemple de périodes de professionnalisation),  
Jeunes ou adultes en contrat de professionnalisation.

## OBJECTIFS

Le chargé de relation à distance assure l'accueil téléphonique, oriente les personnes (assurés sociaux, les mutualistes, les prospects, partenaires...) et prend en charge différentes tâches administratives dans le respect des règles et des procédures en vigueur. Il contribue à promouvoir l'offre individuelle et participe à des actions de développement commercial menées dans son entité sur les produits.

Les évolutions constatées dans le cadre des travaux de construction du CQP de chargé de relation à distance se traduisent notamment par le nécessaire renforcement des compétences dans les activités relatives à la relation clients, à la mise en œuvre d'actions commerciales et la mobilisation des outils informatiques, afin de réaliser les objectifs commerciaux fixés par la mutuelle.

Le CQP Chargé de relation à distance est organisé en 3 blocs de compétences (dont plusieurs sont communs avec les CQP de conseillers mutualistes individuels et collectifs et Chargé de relation à distance) :

- **Assurer l'accueil des clients/adhérents**
- **Mettre en œuvre des actions commerciales**
- **Organiser ses activités et mobiliser les systèmes informatisés**

## CONTENU

- Contexte métier protection sociale
- Contexte métier la mutualité
- Cadre juridique de l'activité : les fondamentaux de l'assurance de personne
- Communication, la relation client adhérent
- Techniques commerciales
- Organisation au travail
- Outils bureautiques
- Communication professionnelle

**DATES : du 27 mars 2023 au 26 janvier 2024**

**Une session par an, inscription jusqu'au 28 février**

## DUREE

210H répartie sur 7 semaines ( à raison d'une semaine par mois)

### **PEDAGOGIE**

La formation alterne apports de connaissances, de méthodes et d'outils, exercices pratiques, simulations et réflexion collective. Les stagiaires repartiront avec des outils personnalisés, directement utilisables en situation professionnelle.

Les formateurs disposent d'une expérience pédagogique et d'une expérience métier significative et permettant de garantir la qualité de la formation proposée.

**EVALUATION** : le CQP s'obtient par la validation des évaluations en formation en entreprise et d'une épreuve orale devant un jury paritaire organisé par la branche en février 2023.

### **CONTACT :**

Anne-Catherine JOSSET, responsable pédagogique

[anne-catherine.josset@sigma-formation.fr](mailto:anne-catherine.josset@sigma-formation.fr)

Réponse sous 72H

### **TARIF : 25€/H**

Sigma formation n'est pas assujetti à la TVA

21 rue Saint-Éloi - 13010 Marseille - Tél : 04 91 29 63 80 - Fax : 04 91 29 63 81

e.mail : [contact@sigma-formation.fr](mailto:contact@sigma-formation.fr) - site : [www.sigma-formation.fr](http://www.sigma-formation.fr)

Siret n° 310 360 797 00032 – Code Naf : 8559A

Association à but non lucratif déclarée à la préfecture des Bouches-du-Rhône sous le n° 93750021113

Centre de Formation d'Apprentis - U.A.I n°0134311R