Sigma formation

Le CQP Chargé(e) d'Accueil et de Relation Client Adhérent

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 d'accueil et de relation clients/adhérents assure l'accueil physique et 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 d'accueil 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 est organisé en 4 blocs de compétences (dont plusieurs sont communs avec les CQP de conseillers mutualistes individuels et collectifs) :

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

Ce CQP est inscrit au RNCP, il est donc accessible par la voie de la formation et la VAE.

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 adhérant
- Techniques commerciales
- Organisation au travail
- Outils bureautiques
- Communication professionnelle

DATES : du 27 mars 2023 au 26 janvier2024

21 rue Saint-Éloi - 13010 Marseille - Tél : 04 91 29 63 80 - Fax : 04 91 29 63 81
e.mail : contact@sigma-formation.fr - site : 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

DUREE

280H réparties sur 10 semaines environ (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
Une session par an, inscription possible jusqu'à fin février
Réponse sous 72H

TARIF : 25€/H

Sigma formation n'est pas assujetti à la TVA