



## CQP ASSISTANT COMMERCIAL/199.5 H

<b>Public et prérequis</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Salariés de la branche exerçant le métier ou accédant au métier (dans le cadre par exemple de périodes de professionnalisation),</li><li>- Jeunes ou adultes en contrat de professionnalisation.</li></ul>
<b>Objectifs</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Assurer l'accueil des clients et des prospects</li><li>- Organiser et accompagner l'activité commerciale + module technique commerciale</li></ul>
<b>Contenus</b>	<p><b>Bloc 1</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Contexte métier panorama de la protection sociale en France</li><li>- Contexte métier présentation de la mutualité</li><li>- Cadre juridique de l'activité : les fondamentaux de l'assurance de personne</li><li>- Connaître le cadre juridique et les spécificités des contrats collectifs</li><li>- Règlementation DDA</li><li>- RGPD</li><li>- LCBFT</li><li>- Communication, les bases et le questionnement</li><li>- Qualité de l'accueil</li><li>- Gestion des situations difficiles- gestion du stress</li></ul> <p><b>Bloc 2</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Organisation administrative et gestion des priorités</li><li>- Outils bureautiques</li><li>- Communication professionnelle</li><li>- Les phases de l'entretien de vente</li><li>- Module : fidélisation</li></ul>
<b>Débouché emploi ou suite de parcours en formation</b>	<p>Ce dispositif de formation a pour but de :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Développer et reconnaître les compétences des salariés pour répondre aux besoins des mutuelles face aux changements en cours ;</li><li>- Faciliter la mobilité professionnelle, les passerelles entre métiers ;</li><li>- Former les nouveaux salariés.</li></ul>
<b>Dates, durée, délai d'accès</b>	<p>Entre 250 et 300H pour le parcours complet, Formation en alternance une semaine par mois en centre de formation. Programmation 2021 : nous contacter</p>
<b>Modalité pédagogique</b>	<p>Formation en blended learning 20% de la formation de déroule à distance. Les mises en situation pratique sont privilégiées lors des temps de présentiel.</p>
<b>Evaluation</b>	<p>3 étapes :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. ENTRETIEN D'ACCUEIL ET D'ORIENTATION : Elaboration d'un parcours de formation individualisé en fonction des compétences à acquérir.</li><li>2. FORMATION EN CENTRE ET PRATIQUE EN ENTREPRISE : Suivi des cours et évaluations par les formateurs. + Evaluation en entreprise des compétences acquises. Renseignement d'un livret</li><li>3. EVALUATION FINALE : Entretien d'évaluation devant le jury de branche.</li></ol>
<b>Validation par bloc et passerelles et équivalence</b>	<p>Jury de validation en fin de parcours pour l'obtention du diplôme. La validation partielle est possible, les blocs de compétences obtenus peuvent créer des passerelles entre les différents CQP.</p>
<b>Tarif</b>	<p>25€ de l'heure en formation</p>
<b>Contact</b>	<p>Anne-Catherine JOSSET – Coordinatrice pédagogique 04 91 26 08 97 / anne-catherine.josset@sigma-formation.fr</p>
<b>Lieu</b>	<p>Marseille Centre : 29 rue Jacques Hébert, 13010 Marseille ou en entreprise</p>



<b>Accessibilité Handicap</b>	Lorsque la formation se déroule sur site SIGMA, consulter ces informations : <a href="http://www.sigma-formation.fr">www.sigma-formation.fr</a>
<b>Formateurs, intervenants</b>	Les formateurs disposent d'une expérience pédagogique et d'une expérience métier significative et permettant de garantir la qualité de la formation proposée.



## PROGRAMME

### BLOC 0 : Suivi et accompagnement : 42H

<b>Module introductif</b>	3.5H	Accueil, présentation de l'OF, présentation des candidats, présentation des métiers, de la procédure de suivi CQP, planning. Etude du référentiel
<b>Suivi collectif - 1ère séance</b>	3.5 H	Remédiation suivi de formation, rôle du tuteur, épreuves d'évaluation en entreprise, jury.
<b>Suivi collectif - 2ème séance</b>	3.5 H	Remédiation suivi de formation, rôle du tuteur, épreuves d'évaluation en entreprise, jury.
<b>Préparation oral : Prise de parole en public</b>	7H	Apport de techniques de prise de parole en public. Soutien à la préparation de l'oral. Méthode et conseil de préparation. Choix des mises en situation exposées devant le jury. Entraînement.
<b>Utiliser des logiciels informatiques WORD, Powerpoint (préparation du dossier et/ou de l'entretien)</b>	14H	Apport individualisé de technique de maîtrise des logiciels nécessaire soit pour la réalisation du dossier soit pour la présentation orale. Finalisation ENTRAINEMENT
<b>Suivi collectif - 3ème séance</b>	3.5 H	Remédiation suivi de formation, rétroplanning jury de validation, présentation des épreuves.
<b>ORAL BLANC</b>	7H	ENTRAINEMENT DU JURY FINAL

**Modalités** : Cet accompagnement est réalisé systématiquement en présentiel. L'animation est proposée en groupe mais le soutien est individualisé en fonction du parcours de chacun et des difficultés éventuelles.

Cet accompagnement peut donner lieu à une remédiation avec le tuteur en entreprise afin d'orienter et d'accompagner les activités du candidat sur un ou des domaines qui apparaîtraient comme fragiles ou nécessitant une diversité de mise en situation pour être maîtrisés.



## BLOC 1 : Assurer l'accueil des clients et des prospects

### **Compétences :**

- Établir une relation de qualité avec son interlocuteur pour favoriser les échanges en adaptant sa posture et son questionnement, en utilisant les outils de communication omnicanale et en appliquant les standards d'accueil en vigueur
- Recueillir les informations techniques nécessaires au traitement de la demande pour apporter un premier niveau d'informations en appliquant les règles et procédures définies par l'entreprise
- Identifier les opportunités en mettant en valeur l'offre de sa mutuelle pour exploiter les potentiels de développement commercial ou de propositions de services
- Transmettre une réponse adaptée, tenant compte de la réglementation, de l'organisation interne et externe afin d'orienter les clients/adhérents vers l'offre et/ou le service approprié
- Promouvoir en cohérence avec les valeurs mutualistes les services différenciants afin de renforcer l'adhésion des clients/adhérents
- Traiter les situations difficiles en utilisant des techniques de gestion de conflits pour restaurer la relation avec les clients/adhérents

## MODULE 1.1 : CONTEXTE METIER PANORAMA DE LA PROTECTION SOCIALE EN FRANCE

### **OBJECTIF**

Maîtriser l'organisation de la Protection Sociale en France en santé et prévoyance

REF CQP : Promouvoir en cohérence avec les valeurs mutualistes les services différenciant afin de renforcer l'adhésion des clients/adhérents

### **PROGRAMME**

- La construction du système de Protection Sociale
- Le Champ d'action de la Protection Sociale
- Le Financement de la Protection Sociale
- Panorama des régimes de Protection Sociale en prévoyance - Le Régime Général - Les régimes Spéciaux –
- Les régimes complémentaires obligatoires
- Les régimes complémentaires facultatifs
- Panoramas des acteurs

### **METHODES PEDAGOGIQUES •**

Apports théoriques / Formation en présentiel :

Positionnée en début de parcours, il sera préférable de



réaliser la formation en présentiel afin de favoriser la création d'une dynamique de groupe.

Support pédagogique : Synthèse, projection de court film de l'INA

• **Test d'évaluation QUIZZ**

**DUREE** : 14 H

## **MODULE 1.2 : CONTEXTE METIER PRESENTATION DE LA MUTUALITE**

### **OBJECTIF**

Etre en capacité de présenter la mutualité, ses caractéristiques et mode de fonctionnement

REF CQP : Promouvoir en cohérence avec les valeurs mutualistes les services différenciants afin de renforcer l'adhésion des clients/adhérents

### **PROGRAMME**

#### **HISTOIRE, CULTURE ET VALEURS DES MUTUELLES**

- Nature et spécificité de l'intervention mutualiste
- La mutualité, organisme de l'économie sociale
- Histoire de la protection sociale et de la mutualité : le couple sécurité sociale/mutualité
- Principes et valeurs mutualistes
- La mutualité acteur sociale

#### **ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT**

- L'assemblée générale, rôle et attributions
- Le Code et ses différentes réformes (1945, 1985, 2001)
- Les statuts
- Le conseil d'administration, son rôle et ses responsabilités, la place du bureau
- La présidence
- La place de l'adhérent

#### **L'ORGANISATION FEDERATIVE**

- Les Unions départementales, régionales et nationales
- Les mutuelles nationales
- Les fédérations
- Organisation de la FNMF et vie fédérale



## LA STRUCTURE OPERATIONNELLE, L'ENTREPRISE MUTUALISTE

- Objectif et finalité de la structure opérationnelle
- Le projet de l'entreprise
- Maitrise des dépenses de santé
- Accès aux soins pour tous
- La logique solidaire face au risque de commercialisation de la santé
- Faire face à la concurrence sur la complémentaire santé

### Méthodes pédagogiques :7H Présentiel, 3,5 H à distance

Pédagogie active alternant apports de connaissances et exercices en groupes ou en binôme faisant appel à la réflexion des stagiaires et études de cas basées sur leur situation professionnelle. Les outils pédagogiques sont variés : vidéo, texte d'actualité, plaquette de communication, magazine mutualiste.

### EVALUATION

L'évaluation est réalisée à distance à partir d'une présentation d'un argumentaire prenant en compte les forces et les valeurs mutualistes

## MODULE 2.1 : CADRE JURIDIQUE DE L'ACTIVITE : LES FONDAMENTAUX DE L'ASSURANCE DE PERSONNE

### OBJECTIF

Maîtriser la réglementation d'appliquant aux métiers de l'assurance santé et prévoyance

### PROGRAMME :

#### Notion et définitions

- ✓ Assurance de bien/assurance de personne
- ✓ Les assurances sur la vie /assurance non vie
- ✓ Prestation en espèces /prestation en nature
- ✓ Principes indemnitaire/principes forfaitaires
- ✓ Notion d'ouvrants droit/ayant droit

#### Les contrats mutualistes

- Contrat individuel : Les conditions de souscription, Les limites d'âges, le délai de carence. La résiliation du contrat. La tarification des garanties
- Contrat de groupe facultatif
- Contrat de groupe obligatoire
- ZOOM sur l'ANI garantie et portabilité
- ZOOM sur RSI particularité des indépendants (le régime n'existe plus)



## Les différents risques

- Les risques courants
- L'hospitalisation
- Les autres postes d'indemnisation
- Les formules et niveaux de remboursement
- Entraînements aux mécanismes de remboursement du contrat Complémentaire Santé

## Les remboursements du RO

- Régimes de base
- Notions générales
- Les bases de remboursement
- Les tarifs utilisés pour la détermination des remboursements  
Les taux de remboursement

## Les différentes couvertures

- Les conditions d'octroi des garanties  
Le « contrat Responsable et Solidaire »
- La réforme 100 % santé (RAC 0)
- La notion de panier de soins
- Taxations des contrats

## Impacts des évolutions règlementaires

- Généralisation des contrats de groupe obligatoires
- Révision du contrat responsable
- Résiliation infra annuelle

**METHODES PEDAGOGIQUES** • Apports théoriques / FOAD Présentation vidéo, fiche de synthèse à télécharger, quizz formatif

**EVALUATION** • Test d'évaluation QUIZZ

**DUREE** : 3,5 H



## MODULE 2.2 : CADRE JURIDIQUE DE L'ACTIVITE : LES FONDAMENTAUX DE L'ASSURANCE PREVOYANCE

### OBJECTIF

Maîtriser la réglementation d'appliquant aux métiers de l'assurance santé et prévoyance

### PROGRAMME :

- ✓ Arrêt de travail, invalidité, décès, dépendance
- ✓ Régime général, régime complémentaire
- ✓ Tarification des garanties
- ✓ Incapacité, invalidité, prestations complémentaires
- ✓ Rente Arrêt de travail-deces : calcul de la tarification
- ✓ Provision pour sinistre : définition
- ✓ Provision pour risque en cours
- ✓ Provision pour sinistres à payer, pour risque croissant, pour dépréciation durables/risque d'exigibilité, réserve de capitalisation
- ✓ Solvabilité 2
- ✓ Comité d'audit

### METHODES PEDAGOGIQUES •

Apports théoriques / FOAD Présentation vidéo, fiche de synthèse à télécharger, quizz formatif

### EVALUATION • Test d'évaluation QUIZZ

### DUREE : 3,5 H

## MODULE 2.4 CONNAITRE LE CADRE JURIDIQUE ET LES SPECIFICITES DES CONTRATS COLLECTIFS

### OBJECTIF

Maîtriser la réglementation d'appliquant aux contrats collectifs

### PROGRAMME :

Les contrats à adhésion obligatoire pour les salariés

- Les conditions de mises en place
- Les cas de dispenses
- La portabilité
- Les avantages fiscaux et sociaux
- La résiliation

Les contrats à adhésion facultative pour les salariés



- Les salariés du privé
- Les agents du public

Les contrats pour les Travailleurs Non-Salariés dit « Loi Madelin »

- Les statuts juridiques
- Les conditions de souscription pour les personnes physiques
- Les conditions de souscription pour les personnes morales
- Le cas du conjoint
- Les avantages fiscaux et sociaux
- La résiliation

**METHODES PEDAGOGIQUES** • Apports théoriques / FOAD Présentation vidéo, fiche de synthèse à télécharger, quizz formatif

**EVALUATION** • Test d'évaluation QUIZZ

**DUREE** : 3,5 H

## MODULE 2.5 REGLEMENTATION DDA

### **OBJECTIF**

Maîtriser la réglementation DDA s'appliquant à tous les conseillers en relation avec l'adhérent.

### **PROGRAMME :**

- Emergence du cadre réglementaire
- DDA protection de la clientèle
- Contraintes et opportunité
- Les impacts du défaut de conseils
- Les sanctions de l'ACPR
- Le rôle du conseiller
- Evaluation

**METHODES PEDAGOGIQUES** • Apports théoriques / FOAD Présentation vidéo, fiche de synthèse à télécharger, quizz formatif

**EVALUATION** • Test d'évaluation QUIZZ

**DUREE** : 3,5 H



## MODULE 2.6 RGPD

### OBJECTIF

Maîtriser la réglementation RGPD afin de comprendre et appliquer les procédures

### PROGRAMME :

#### I. Pourquoi tant d'importance ?

- Éléments de contexte
- Enjeux de la protection des données

#### II. Comment être en conformité ?

- Les grands principes « informatique et libertés »
- Les actions à mettre en œuvre

#### III. Focus Décisions CNIL/ Conclusion

METHODES PEDAGOGIQUES • Apports théoriques / FOAD Présentation vidéo, fiche de synthèse à télécharger, quizz formatif

EVALUATION • Test d'évaluation QUIZZ

DUREE : 3,5 H

## MODULE 2.7 LCBFT

### OBJECTIF

Maîtriser la réglementation LCBFT, comprendre et appliquer les procédures.

### PROGRAMME :

#### Rappel du contexte réglementaire et des définitions

- Présentation du GAFI et du groupe EGMONT
- Evolution réglementaires (européenne et française)
- Le rôle de l'ACPR
- Le rôle de TRACFIN
- Les acteurs concernés par la LCB/FT

#### Rappel du contexte réglementaire et des définitions

- Définition du blanchiment et des infractions sous-jacentes + Définition du financement du terrorisme
- Les évolutions et impacts opérationnels de la 5<sup>ème</sup> directive
- La lutte contre la fraude sociale



## Présentation des typologies de blanchiment de capitaux et financement du terrorisme

- Obligations opérationnelles (identification client, vigilance des flux, examen renforcé)
- Déclaration de soupçon, partage d'information intra et extra groupe

## Présentation des typologies de blanchiment de capitaux et financement du terrorisme

- Impacts organisationnels (DCT, cartographie des risques, procédures et politique, formation, contrôle interne, audit)
- Quelques exemples de cas de blanchiment de capitaux dans le secteur de l'assurance
- Volet spécifique à la lutte contre le financement du terrorisme (GDA et dispositif associé)

risques et sanctions encourus

QUIZZ D'EVALUATION

**METHODES PEDAGOGIQUES** • Apports théoriques / FOAD Présentation vidéo, fiche de synthèse à télécharger, quizz formatif

**EVALUATION** • Test d'évaluation QUIZZ

**DUREE** : 3,5 H

## **MODULE 3.1 COMMUNICATION, LES BASES ET LE QUESTIONNEMENT**

**OBJECTIF** : Établir une relation de qualité avec son interlocuteur pour favoriser les échanges en adaptant sa posture et son questionnement

### **PROGRAMME** :

#### **Les règles de base de la communication efficace**

- • Communication verbale et non verbale
- • Développer l'écoute active
- • Apport en PNL

#### **Les typologies d'adhérents**

- • Leurs caractéristiques
- • Leurs besoins



- Les garanties adaptées

### Les modes de communication

- Physique
- Téléphonique
- Numérique
- La simultanéité des activités

### Le questionnement

**METHODES PEDAGOGIQUES** • Présentiel : Apports théoriques observation et mises en situation

**EVALUATION** • Mise en situation d'entretien avec un adhérent : la découverte des besoins.

**DUREE** : 17,5 H

## MODULE 3.2 QUALITE DE L'ACCUEIL

**OBJECTIF** : Établir une relation de qualité avec son interlocuteur pour favoriser les échanges en adaptant sa posture et son questionnement

**PROGRAMME** : Rôle et mission de la personne chargée de l'accueil

### Les attitudes favorables à la communication

- La communication non verbale
- L'écoute active
- La clarification des propos (questionnement, rétroaction, reformulation, synthèse, adaptation de l'expression)

### La gestion de l'imprévisible

- L'abandon des préjugés
- La gestion des situations déstabilisantes
- La gestion des conflits

### L'accueil téléphonique dans l'entreprise

- Les différentes phases : nombre de sonneries, identification, écoute, personnalisation, reformulation et conclusion
- La gestion simultanée d'un accueil physique et téléphonique
- La gestion des appels difficiles : réclamations, communication



inaudible...

**METHODES PEDAGOGIQUES** • Présentiel : Apports théoriques observation et mises en situation

- **EVALUATION** • Mise en situation d'entretien avec un adhérent : la découverte des besoins. Appel entrant Ex : « Une mère de famille conteste le montant du remboursement reçu jugé insuffisant de sa part »  
La présence des indicateurs suivant est observée dans l'exposé du candidat, la proposition faite suite à l'analyse du cas pratique est pertinente.
  - Prise d'information exhaustive sur l'adhérent et sur la plainte,
  - identification objective du cas,
  - Analyse de la situation et accord sur l'identité de la problématique,
  - Recommandation auprès de l'adhérent sur le processus à adopter en pareil cas pour éviter sur que la même erreur se reproduise.

**DUREE** : 14 H

### MODULE 3.3 GESTION DES SITUATIONS DIFFICILES- GESTION DU STRESS

**OBJECTIF** : Établir une relation de qualité avec son interlocuteur pour favoriser les échanges en adaptant sa posture et son questionnement

#### **PROGRAMME :**

##### **Mieux comprendre l'agressivité**

- Comprendre et identifier les facteurs d'agressivité
- Comprendre la dimension relationnelle en jeu dans l'agressivité
- Comprendre et analyser les situations, les acteurs, les contextes et les mécanismes
- Analyser perception et interprétation de la réalité

##### **Se connaître et se maîtriser face à l'agressivité**

- Prendre conscience de son fonctionnement et de celui des autres-
- Connaître sa résistance et son seuil de tolérance
- Gérer son stress et ses peurs et garder le contrôle

##### **La dynamique relationnelle**

- Comprendre le rôle du ressenti et de l'émotion
- Travail sur la gestion des émotions et ancrage corporel

##### **Outils pour mieux communiquer**

##### **Outils pour intervenir dans les situations difficiles**

#### **METHODES PEDAGOGIQUES : présentiel**

La méthode pédagogique est basée à la fois sur des apports théoriques et des exercices pratiques avec des mises en situation. L'accent est mis sur le savoir-faire et le savoir-être avec un objectif de pratique professionnelle.

#### **EVALUATION :**

Mise en situation : Appliquer la posture et les étapes d'une résolution de conflit lors de l'expression d'une réclamation d'un adhérent.

**DUREE** 14H



## Bloc 2 : Organiser et accompagner l'activité commerciale

### Compétences :

- Recueillir les informations permettant de planifier les activités commerciales de l'équipe de conseillers en utilisant les outils informatiques pour identifier les ressources internes avec pertinence
- Organiser les activités commerciales des équipes de conseillers pour optimiser les plans d'action en favorisant la coopération
- Assurer des activités commerciales en lien avec les équipes de conseillers en mettant les règles et procédures définies par l'entreprise pour accompagner les démarches commerciales

## MODULE 5.1 ORGANISATION ADMINISTRATIVE ET GESTION DES PRIORITES

### OBJECTIF

#### REF CQP :

Organiser les activités commerciales des équipes de conseillers pour optimiser les plans d'action en favorisant la coopération

### PROGRAMME

#### GESTION DU TEMPS

- Les causes individuelles et collectives d'une mauvaise gestion du temps
- Les règles favorisant la gestion la plus rationnelle du temps
- Analyse de l'activité exercée
- Détermination d'axes d'amélioration individuelle
- Quelques outils simples : fiche individuelle/quotidienne, conseil d'utilisation
- Outils simples de classement de l'information

#### GESTION DES RESSOURCES

- Connaître les personnes ressources interne à l'entreprise
- Mettre en place un réseau relationnel interne
- Identifier et mettre en place un réseau de relations externes
- La collecte des informations et l'utilisation des informations
- Développer des relations de confiance



## METHODOLOGIE DE PRISE DE RENDEZ VOUS

- Organiser son activité de prospection téléphonique
- Le conditionnement actif/préparation mentale
- La définition d'une cible homogène
- La qualification des contacts
- Les créneaux horaires
- Le tableau de bord personnel
- Argumenter la proposition de rendez vous
- L'argumentaire pour intéresser le prospect
- La notion de bénéfice produit
- L'adéquation des arguments avec les motivations du prospect
- Les règles de communication au téléphone
- Le plan d'entretien de la prise de rendez vous
- La présentation,
- Le prétexte,
- L'autorisation
- La réfutation des objections
- Déceler le potentiel d'un prospect

## REPORTING ET OUTILS ASSOCIES

- Interpréter un historique de vente : représentation graphiques des données, analyses simples et croisées
- Repérer les étapes (tendances, saisonnalité) qui génèrent le résultat : prospection, qualification, élaboration de l'offre, négociation...
- Identifier les facteurs clés de succès, les indicateurs et ratios d'activité.
- Détecter et corriger les anomalies
- Organiser son activité commerciale autour du processus de vente : le tableau de bord

Durée : 10,5H

### Méthodes pédagogiques : Présentiel et 3,5 à Distance

- Exposés techniques et théoriques
- Cas pratique : interpréter un historique de vente

### EVALUATION FORMATIVE préparation du livret à présenter au jury

Le candidat produit un dossier dans lequel il présente comment il organise l'activité commerciale de son équipe : outils process, méthode



## MODULE 6.1 OUTILS BUREAUTIQUES

### OBJECTIF

#### REF CQP :

Recueillir les informations permettant de planifier les activités commerciales de l'équipe de conseillers en utilisant les outils informatiques pour identifier les ressources internes avec pertinence

### PROGRAMME

#### LA MESSAGERIE ELECTRONIQUE

Fonctionnalités avancées : classer, organiser, suivre des messages, liens avec calendrier, avec tâches à réaliser

#### TRAITEMENT DE TEXTE :

Document complexe avec insertion de graphe ou photo, document long mise en page automatique, sommaire, mise en forme.

#### LES FONCTIONNALITES COURANTES D'UNE BASE DE DONNEES

- Créer une base de données et une table, saisir des données et les imprimer.
- Modifier et optimiser une table, comment paramétrer les propriétés des champs.
- Utiliser une table, mettre en forme, rechercher, filtrer, trier, imprimer...
- Relations entre plusieurs tables.
- Les requêtes simples sur une table.

#### Méthodes pédagogiques : Distanciel

- Sur la plate forme PCIE
- Entraînement sur logiciel

#### EVALUATION FORMATIVE Exercices sur logiciel bureautique

**DUREE : 10,5H**



## MODULE 6.4 COMMUNICATION PROFESSIONNELLE

### OBJECTIF

REF CQP :

- Piloter la gestion administrative et financière du contrat en s'appuyant sur les ressources internes de l'entreprise afin de s'assurer de sa réalisation effective
- Coordonner son activité avec les différents services intervenant dans la gestion du portefeuille afin d'optimiser son plan commercial et la qualité de services
- Organiser les activités commerciales des équipes de conseillers pour optimiser les plans d'action en favorisant la coopération

### CONTENU

#### PRENDRE DES NOTES ET REDIGER UN COMPTE RENDU

- Règles du passage de l'oral à l'expression écrite
- Comment adapter son écrit au destinataire
- Les invariants de toute production écrite : écrire, se lire, réécrire (syntaxe, orthographe, ponctuation, style, plan)
- La prise de note et sa restitution : du code oral au code écrit – le contexte\_ la méthodologie
- La lettre commerciale
- L'importance du plan : hiérarchiser ses idées et ses arguments
- Le rapport : typologie – méthodologie

#### Méthodes pédagogiques : Présentiel

- Apport de techniques
- Exercices d'entraînement

EVALUATION FORMATIVE : transmettre une question à un collègue Gestionnaire de prestation.

DUREE : 14H

## 4.3 MODULE : LES PHASES DE L'ENTRETIEN DE VENTE

### OBJECTIF

REF CQP : Utiliser des techniques commerciales dans le respect de la réglementation pour proposer une offre adaptée

### PROGRAMME

- Méthode SONCAS (Sécurité, Orgueil, Nouveauté, Confort, Argent, Sympathie)



- Comprendre les attentes de l'interlocuteur et définir ce qu'il attend du conseiller - Proposer des produits en fonction des besoins
- Présentation efficace du produit - Construire l'argumentaire
- Méthode de vente : accrocher, susciter l'intérêt, la curiosité, provoquer le désir, déclencher l'achat
- Elaboration en commun d'un plan de réussite d'un entretien et analyse des différentes phases
- Prise en compte des difficultés rencontrées et apport de solutions.
- L'art de conclure la vente, comment et quand.

**Durée : 10,5H**

**Méthodes pédagogiques : Présentiel**

- Exposés techniques et théoriques
- Ateliers internet

**EVALUATION FORMATIVE** Mise en situation – Simulation

## 4.4 MODULE : FIDELISATION

**OBJECTIF**

REF CQP :

**Assurer** des activités commerciales en lien avec les équipes de conseillers en mettant les règles et procédures définies par l'entreprise pour accompagner les démarches commerciales

**PROGRAMME**

### **EVOLUTION DE LA CONCURRENCE**

- Les mutuelles évolutions observées ces dernières années.
- Evolution de la concurrence, les nouveaux acteurs
- Evolutions concourant à la standardisation des offres
- Les contrats responsables
- La CSS comment ça marche ?
- RACO

Evolutions concourant au développement accru de la concurrence et un impact fort sur la relation à l'adhérent : Ani 2013

### **EVOLUTION DES BESOINS DES SERVICES**

- La révolution digitale : la communication multicanal et la gestion de l'information
- Diversification des offres et nouveaux partenariats de Prévoyance, IARD, Assistance

### **LA QUALITE DE LA RELATION A L'ADHERENT**

- Le devoir de conseil
- La satisfaction
- La prise en compte des réclamations



## LE SUIVI DU CONTRAT

- La campagne de fidélisation
- La communication au téléphone
- Le suivi du contrat – suivi des besoins de l'adhérent
- Le rebond commercial
- Evolution de garantie – devoir de conseil
- Focus RGPD

## ANALYSER SON PORTEFEUILLE ADHERENTS/PROPECTS

- Les fondements de la Performance Commerciale Individuelle : L'efficacité commerciale à court et long terme - Comprendre la position marketing de ses produits/services
- Avoir une photographie globale de son portefeuille clients/prospects : Les différentes familles de clients/prospects, la segmentation du portefeuille

**Durée : 10,5H**

### **Méthodes pédagogiques : Présentiel**

- Exposés techniques et théoriques
- Mise en situation

**EVALUATION FORMATIVE** Mise en situation – Simulation