

# LA BONNE FORMATION AU BON MOMENT !

*40 ans d'expérience de la formation continue  
au service des professionnels.*

**MUTUALITÉ**

**ACCOMPAGNEMENT  
À L'EMPLOI**

**AGRICULTURE**

**CERTIFICATIONS  
PCIE/SST/CLÉA**

**COMMERCE**

**COMPTABILITÉ/GESTION**

**LINGUISTIQUE  
ET REMISE À NIVEAU**

**SERVICE  
À LA PERSONNE**



**Qualiopi**  
processus certifié

■ ■ RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

La certification qualité a été délivrée au titre de  
la catégorie d'acteurs suivants :

- ACTIONS DE FORMATION
- ACTIONS PERMETTANT DE VALIDER LES ACQUIS DE L'EXPÉRIENCE
- ACTIONS DE FORMATION PAR APPRENTISSAGE

# QUI SOMMES-NOUS ?

## Une histoire mutualiste

Sigma formation a été créé en 1978 par des responsables mutualistes de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur (PACA) sous la forme d'une association à but non lucratif. Notre organisme partage les mêmes valeurs de solidarité que celles défendues par le mouvement mutualiste. Les activités de Sigma formation sont impulsées par des élus mutualistes. Notre organisme est un acteur reconnu du monde de l'économie sociale et solidaire.

## Notre intervention

- La formation, le conseil et l'accompagnement des mutuelles
- La formation continue des salariés
- L'aide et le conseil aux entreprises
- La formation des demandeurs d'emploi
- Le développement des pré-qualifications et des qualifications (CAP, Bac Pro, Titres Professionnels, CQP...)
- Le développement des savoirs de base (alphabétisation, Français langue Etrangère, Remise à niveau des fondamentaux)
- L'insertion sociale et professionnelle des publics en difficulté

## Une offre « sur mesure »

En fonction des demandes, Sigma formation propose une offre « sur-mesure » intégrant :

- L'assistance à l'élaboration de plans de formations
- L'organisation et l'animation de formations
- L'accompagnement en gestion des compétences
- L'adaptation des personnels aux nouveaux métiers
- La formation aux entretiens d'évaluation
- Le coaching individuel ou d'équipe

## Une équipe spécialisée

- Des formateurs spécialisés dans tous nos domaines d'intervention, attentifs aux besoins spécifiques des différents publics accueillis
- Une équipe mobilisée et toujours à votre écoute
- Sigma formation déploie son activité à partir de six antennes : quatre dans les Bouches-du-Rhône (Marseille Centre et Marseille Nord, Aubagne, Berre l'Etang) et deux dans le Var (Brignoles et Cogolin).
- Le siège social est implanté au 21 rue saint Eloi 13010 Marseille.

## Une expertise reconnue

- Sigma formation forme chaque année en moyenne 3 000 stagiaires, pour un total en moyenne de 290 000 heures
- Sigma formation a obtenu en 2018 le label qualité Performance Vers l'Emploi
- Sigma formation est référencé sur le DATA DOCK qui garantit les 21 critères Qualité retenus par le décret Qualité de juin 2015
- Sigma formation est labellisé par la Commission paritaire nationale des emplois et de la formation professionnelle de la Mutualité pour la mise en œuvre des 6 certificats de qualification professionnelle (CQP)
- Sigma formation conduit des formations réglementaires comme les formations DDA à l'attention des conseillers salariés des mutuelles
- Sigma formation est habilité pour la délivrance du titre professionnel Assistant(e) de vie aux familles (ADVF) dans le cadre de la validation des acquis de l'expérience (VAE)
- Sigma formation est accrédité pour former et délivrer le Passeport de compétences informatiques européen (PCIE)
- Sigma formation est habilité par le COPANEF pour organiser le passage des certificats CLÉA
- Sigma formation est habilité pour assurer le passage des évaluations TOEIC
- Sigma formation est habilité pour assurer le passage des évaluations SST



# NOS OFFRES DE FORMATIONS DE LA MUTUALITÉ

☞ ☞ ☞ Toutes nos offres de formation sont compatibles avec les exigences de la DDA  
Cliquez sur l'intitulé de la formation pour un accès direct !

## FORMATIONS CERTIFIANTES CQP DE LA MUTUALITE

- ACCOMPAGNEMENT VAE CQP DE LA MUTUALITÉ
- LES CQP DE LA MUTUALITÉ



## FORMATIONS COURTES PROFESSIONNALISANTES

Compatibles avec les parcours DDA

- AMÉLIORER LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL 3J
- CONDUITE DE PROJET 2J
- CONNAISSANCE DE LA MUTUALITÉ SALARIÉ 1J
- LE MARCHÉ DE L'ASSURANCE SANTE ET PREVOYANCE 1J
- FORMATION DE TUTEUR 1J (en cours de certification)
- ÉCRIRE POUR ÊTRE LU ET COMPRIS 1J
- L'ÉCONOMIE SOCIALE ET SOLIDAIRE (ESS) 1J
- GÉRER SON TEMPS 2J
- LA DÉMARCHE DE FIDÉLISATION 2J
- LA GESTION DES CONFLITS EN FACE À FACE 1J
- LA GESTION DES RELATIONS DIFFICILES DANS LES ACTIVITÉS DE PROSPECTION ET DE VENTE AU TÉLÉPHONE 1J
- LA PRISE DE PAROLE EN PUBLIC 2J
- L'ACCUEIL DANS LES SSAM 3J
- MIEUX COMMUNIQUER 4J
- LA NÉGOCIATION DES CONTRATS GROUPES 2J LA NÉGOCIATION DES CONTRATS GROUPES
- L'ENTRETIEN COMMERCIAL 2J
- PRESENTER L' OFFRE PREVOYANCES AU TÉLÉPHONE 2J
- VENDRE ET PROSPECTER AU TÉLÉPHONE 2J
- SPECIFICITES DES CONTRATS TNS 2J
- SPECIFICITES DES CONTRATS FONCTIONS PUBLIQUES 2J
- LES FORMATIONS E-LEARNING

## FORMATIONS CERTIFIANTES GENERALISTES

- SST Sauveteur Secouriste au Travail
- IDCL formation bureautique WORD EXCEL
- ANGLAIS TOEIC



# LES CQP DE LA MUTUALITÉ



**PUBLIC** : Salariés de la branche exerçant le métier.

Pour les nouveaux salariés la formation peut être réalisée dans le cadre de la période de professionnalisation ou d'un contrat d'alternance.

**PREREQUIS** : Aucun

**TAUX D'OBTENTION** : 100%

## OBJECTIFS ET DEBOUCHES

Ce parcours de formation permet aux participants :

- de développer et faire reconnaître leurs compétences pour répondre aux nouveaux besoins des mutuelles face aux changements en cours
- de faciliter la mobilité professionnelle
- de former les nouveaux salariés

## VALIDATION

Attestation de formation  
Certificat de Qualification Professionnelle de niveau 5 (licence)

## DURÉE ET DELAIS D'ACCES

250H environ : parcours individualisés en fonction du positionnement d'entrée  
Une session par an, début en mars.

## CONTACT / DELAI D'ACCES

Adresse :  
29 rue Jacques Hébert 13 010 Marseille  
Tél : 04 91 26 08 97  
Mail : [anne-catherine.josset@sigma-formation.fr](mailto:anne-catherine.josset@sigma-formation.fr)  
Site internet : [www.sigma-formation.fr](http://www.sigma-formation.fr)  
Réponse sous 72H

## TARIF

Financement par Uniformation.  
25 €/heure

## ACCESSIBILITE

Lorsque la formation se déroule sur site SIGMA, consulter ces informations : [www.sigma-formation.fr](http://www.sigma-formation.fr)

## CONTENU

**3 étapes :**

**1. Entretien d'accueil et d'orientation :**

- Elaboration d'un parcours de formation individualisé en fonction des compétences à acquérir

**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

**3. Evaluations :**

- Evaluations en entreprise, mises en situation
- Présentation orale du parcours devant le jury de branche

**3 certificats de qualification professionnelle :**

- CQP Conseiller(ère) mutualiste individuel
- CQP Conseiller(ère) mutualiste collectif
- CQP Chargé(e) d'accueil et de relation clients/adhérents
- CQP Chargé de Relation à Distance

**Méthodes pédagogiques :ALTERNANCE**

L' Alternance est un système de formation qui s'appuie sur l'expérience. L' action est au cœur du processus de formation basée sur un partenariat fort entre entreprise d'apprentissage, et centre de formation.

# ACCOMPAGNEMENT VAE CQP DE LA MUTUALITÉ



**PUBLIC** : Salariés de la branche exerçant le métier et justifiant de 1 année d'expérience.

**PREREQUIS** : Aucun

**TAUX D'OBTENTION** : 100%

## OBJECTIFS ET DEBOUCHES

Ce parcours de formation permet aux participants :

- Verbaliser et analyser l'activité professionnelle
- Rédiger et choisir les expériences pertinentes
- Décrire et expliciter avec précision
- Préparer à la présentation orale

## VALIDATION

Attestation de formation.

## DURÉE

24h d'accompagnement individuel

## CONTACT / DELAI D'ACCES

Adresse :

29 rue Jacques Hébert 13 010 Marseille

Tél : 04 91 26 08 97

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

Site internet : [www.sigma-formation.fr](http://www.sigma-formation.fr)

Réponse au 1<sup>er</sup> contact sous 72H, début de l'accompagnement dès réception de l'attestation de recevabilité

## TARIFS

Inscription et Prise en charge par Uniformation pour les adhérents

56€ /heure

## ACCESSIBILITE HANDICAP

Lorsque la formation se déroule sur site SIGMA, consulter ces informations : [www.sigma-formation.fr](http://www.sigma-formation.fr)

## CONTENU

### 3 ETAPES :

#### *Dossier de recevabilité*

Renseignement du dossier de recevabilité.  
Etude et validation du dossier par la CPNEFP Mutualité.

#### *Dossier de validation des acquis de l'expérience*

Accompagnement : Aider le candidat à mettre en évidence la nature de son expérience.

Préparation de l'entretien avec le jury.

#### *Evaluation finale :*

Approfondissement des éléments présentés dans le livret VAE devant un jury paritaire.

Délivrance totale ou partielle du CQP. En cas de validation partielle, les unités de compétences obtenues sont désormais acquises définitivement.

#### *Modalités pédagogiques*

Accompagnement individuel et/ou collectif en présentiel ou à distance en fonction des demandes. Cet accompagnement combine des rendez-vous pour des séances de travail en face-à-face, des échanges de mail, et des entretiens téléphoniques.

# AMÉLIORER LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL



**PUBLIC :** Salariés amenés à assurer une fonction d'accueil physique et téléphonique.

**PREREQUIS :** Aucun

## OBJECTIFS

Ce module de formation permet aux participants :

- de prendre du recul et d'acquérir des outils pour Améliorer la qualité de l'accueil physique et téléphonique du public
- d'améliorer l'accueil, la compréhension, l'identification des besoins et proposer des solutions en recourant à des techniques de communication interpersonnelle adaptées
- d'adapter ses comportements aux situations et événements imprévisibles, savoir réagir face aux préjugés
- d'accroître ses capacités de communication, conviction et gagner en assurance
- de participer à la valorisation de l'image de la structure

## VALIDATION EVALUATION

Jeu de rôle filmé en fin de session  
Attestation de formation.

## DURÉE ET MODALITE D'ACCES

3 jours

Plusieurs sessions par an  
Inscription 15 jours avant.

## TARIFS

Formation sur catalogue Uniformation, prise en charge complète du coût de la formation.  
15€/heure

## SIGMA FORMATION

Adresse :

29 rue Jacques Hébert 13 010 Marseille

Tél : 04 91 26 08 97

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

Site internet : [www.sigma-formation.fr](http://www.sigma-formation.fr)

Lorsque la formation se déroule sur site SIGMA,  
consulter ces informations : [www.sigma-formation.fr](http://www.sigma-formation.fr)

## CONTENU

*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 une mutuelle :*

- La mutuelle, l'engagement de service et de conseil
- 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

*Méthodes pédagogiques :*

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 les échanges d'expériences.

# CONDUITE DE PROJET



**PUBLIC** : Salariés ou élus emmenés à occuper le rôle de pilote de projet.

**PREREQUIS** : Aucun

## OBJECTIFS

Ce module de formation permet aux participants d'être capables de gérer un projet dans ses dimensions techniques et humaines avec rigueur et méthode :

- acquérir des concepts et un vocabulaire commun
- savoir identifier les différents acteurs, leurs rôles et leurs enjeux
- maîtriser les différentes étapes de la méthode ainsi que les divers outils associés

## VALIDATION

Attestation de formation.

## DURÉE

5 jours

## MODALITE ET DELAIS D'ACCES

Contactez-nous pour un devis et une programmation en intra.  
Réponse en 72H, programmation trimestre en cours

## SIGMA FORMATION

Adresse :  
29 rue Jacques Hébert 13 010 Marseille  
Tél : 04 91 26 08 97  
Mail : [anne-catherine.josset@sigma-formation.fr](mailto:anne-catherine.josset@sigma-formation.fr)  
Site internet : [www.sigma-formation.fr](http://www.sigma-formation.fr)  
Lorsque la formation se déroule sur site SIGMA,  
consulter ces informations : [www.sigma-formation.fr](http://www.sigma-formation.fr)

## CONTENU

### *Conception du projet*

Mise en pratique : conception du cahier des charges.

### *Identifier les ressources*

La définition des besoins : temps, compétences, ressources.

Mise en pratique : parler de son projet et convaincre.

### *Les outils de suivi de la mise en œuvre du projet*

Mise en pratique : le planning PERT

### *L'évaluation du projet*

Mise en pratique : réalisation du bilan.

### *Méthodes pédagogiques*

Pédagogie participative et concrète. La formation comprend des apports de connaissances sous forme d'exposés, une grande place est faite aux témoignages et cas concret apportés par les participants. Chaque participant reçoit un livret leur permettant d'utiliser les outils abordés en formation sur leur poste de travail. La prise en main de ses outils est évaluée pendant la formation.

Il est proposé une formation construite sur 3 jours de prise en main des méthodes et outils et 2 jours d'analyse de pratiques et remédiation.

# CONNAISSANCE DE LA MUTUALITÉ SALARIÉ



**PUBLIC** : Salariés des mutuelles.  
**PREREQUIS** : Aucun

## OBJECTIFS

Ce module de formation permet aux participants :

- Avoir une vision globale et cohérente de l'action de la mutualité dans la société française
- Identifier les spécificités et le fonctionnement des mutuelles
- Etablir les liens entre son métier, sa mutuelle et l'action de la mutualité
- Valoriser l'implication des adhérents dans les actions de la mutualité, savoir présenter le rôle des élus

## VALIDATION

Attestation de formation.

## DURÉE

1 jour : approfondissement possible sur 1 jour supplémentaire en fonction des besoins.  
Possibilité d'organiser la formation par demi-journée.

## SIGMA FORMATION

Adresse :

29 rue Jacques Hébert 13 010 Marseille

Tél : 04 91 26 08 97

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

Site internet : [www.sigma-formation.fr](http://www.sigma-formation.fr)

Lorsque la formation se déroule sur site SIGMA, consulter ces informations : [www.sigma-formation.fr](http://www.sigma-formation.fr)

## MODALITE ET DELAIS D'ACCES

Contactez-nous pour un devis et une programmation en intra.

Réponse en 72H, programmation trimestre en cours

## CONTENU

### *L'identité mutualiste*

- Le champ d'action de la mutualité
- Historique des mutuelles
- Valeurs et principes mutualistes
- Une composante de l'Economie Sociale et Solidaire

### *Structuration et organisation du mouvement mutualiste*

- Les principes généraux du code de la mutualité
- Le fonctionnement d'une mutuelle
- Les regroupements de mutuelles
- L'organisation fédérative

### *Les grandes orientations de la mutualité et des réponses aux enjeux actuels*

- Accès aux soins pour tous
- Maîtrise des dépenses de santé
- Positionnement de la mutualité par rapport au marché des assurances
- La qualité de service aux adhérents

### *Méthodes pédagogiques*

Les apports historiques, économiques et sociaux alterneront avec la réflexion collective et l'échange avec les participants. Les supports pédagogiques seront remis aux participants.



# CONNAISSANCE DE LA MUTUALITÉ SALARIÉ



**PUBLIC** : Salariés des mutuelles.  
**PREREQUIS** : Aucun

## OBJECTIFS

Ce module de formation permet aux participants :

- Avoir une vision globale et cohérente de l'action de la mutualité dans la société française
- Identifier les spécificités et le fonctionnement des mutuelles
- Etablir les liens entre son métier, sa mutuelle et l'action de la mutualité
- Valoriser l'implication des adhérents dans les actions de la mutualité, savoir présenter le rôle des élus

## VALIDATION

Attestation de formation.

## DURÉE

1 jour : approfondissement possible sur 1 jour supplémentaire en fonction des besoins.  
Possibilité d'organiser la formation par demi-journée.

## SIGMA FORMATION

Adresse :

29 rue Jacques Hébert 13 010 Marseille

Tél : 04 91 26 08 97

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

Site internet : [www.sigma-formation.fr](http://www.sigma-formation.fr)

Lorsque la formation se déroule sur site SIGMA,  
consulter ces informations : [www.sigma-formation.fr](http://www.sigma-formation.fr)

## MODALITE ET DELAIS D'ACCES

Contactez-nous pour un devis et une programmation en intra.  
Réponse en 72H, programmation trimestre en cours

## CONTENU

### *L'identité mutualiste*

- Le champ d'action de la mutualité
- Historique des mutuelles
- Valeurs et principes mutualistes
- Une composante de l'Economie Sociale et Solidaire

### *Structuration et organisation du mouvement mutualiste*

- Les principes généraux du code de la mutualité
- Le fonctionnement d'une mutuelle
- Les regroupements de mutuelles
- L'organisation fédérative

### *Les grandes orientations de la mutualité et des réponses aux enjeux actuels*

- Accès aux soins pour tous
- Maîtrise des dépenses de santé
- Positionnement de la mutualité par rapport au marché des assurances
- La qualité de service aux adhérents

### *Méthodes pédagogiques*

Les apports historiques, économiques et sociaux alterneront avec la réflexion collective et l'échange avec les participants. Les supports pédagogiques seront remis aux participants.

# LE MARCHÉ DE L'ASSURANCE SANTE ET PREVOYANCE



**PUBLIC** : Salariés des mutuelles.

**PREREQUIS** : Aucun

## OBJECTIFS

Ce module de formation permet aux participants :

De mener l'entretien conseil avec l'adhérent en s'appuyant sur la connaissance de l'environnement économique de la mutuelle afin de valoriser sa structure par rapport à la concurrence.  
L'identification des principaux enjeux d'avenir pour le monde mutualiste lui permettra de mieux comprendre les transformations en cours.

## VALIDATION

Attestation de formation.

## DURÉE

1 jour : approfondissement possible sur 1 jour supplémentaire en fonction des besoins.

## SIGMA FORMATION

Adresse :

29 rue Jacques Hébert 13 010 Marseille

Tél : 04 91 26 08 97

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

Site internet : [www.sigma-formation.fr](http://www.sigma-formation.fr)

Lorsque la formation se déroule sur site SIGMA,  
consulter ces informations : [www.sigma-formation.fr](http://www.sigma-formation.fr)

## MODALITE ET DELAIS D'ACCES

Contactez-nous pour un devis et une programmation en intra.

Réponse en 72H, programmation trimestre en cours

## CONTENU

Un marché de la complémentaire santé ultraconcurrentiel

:

- les différents acteurs, la place de chacun, les nouveaux venus.
- Les stratégies de diversification et de différenciation des mutuelles
- La poursuite du mouvement de consolidation
- Les travaux des fédérations : en réactions aux mutuelles *bashing*, sur les frais de gestion, les *taxes sur la santé*.

## METHODES PEDAGOGIQUES

Les exposés seront illustrés par les actualités issues d'enquêtes économiques et enquêtes d'opinions sur les évolutions du marché.

Les échanges dans le groupe permettront à chacun de s'appropriier les connaissances transmises.

# DEVENIR TUTEUR



**PUBLIC** : Personnes ayant à occuper la fonction de tuteur dans le cadre de CQP, contrats de professionnalisation, emplois d'avenir, contrats d'apprentissage.

**PREREQUIS** : Aucun

## OBJECTIFS

Ce module de formation permet aux participants :

- d'identifier clairement son rôle et ses missions
- de maîtriser les techniques et modalités de transmission des compétences
- de s'approprier les outils méthodologiques pour accompagner le collaborateur

## VALIDATION

Attestation de formation.

## DURÉE

1 jour

## SIGMA FORMATION

Adresse :

29 rue Jacques Hébert 13 010 Marseille

Tél : 04 91 26 08 97

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

Site internet : [www.sigma-formation.fr](http://www.sigma-formation.fr)

Lorsque la formation se déroule sur site SIGMA, consulter ces informations : [www.sigma-formation.fr](http://www.sigma-formation.fr)

## MODALITE ET DELAIS D'ACCES

Contactez-nous pour un devis et une programmation en intra.

Réponse en 72H, programmation trimestre en cours

## CONTENU

### 1. La fonction tutorale

Qu'est-ce qu'un tuteur ?

La notion d'accompagnement

Le concept de compétence

Le rôle et les missions du tuteur

### 2. L'accueil et l'intégration du nouvel arrivant

La préparation du poste de travail

Les différentes présentations

L'élaboration du livret d'accueil

### 3. L'évaluation

L'analyse et l'identification des besoins en formation

L'évaluation et la mesure de l'atteinte des objectifs

La formulation de préconisations

### 4. La transmission des compétences

Organiser, planifier et guider l'activité

Préparer des séquences de travail formatrices

Les méthodes pédagogiques (explicative, démonstrative, expérimentale)

Détecter les difficultés d'apprentissage de l'apprenant et y remédier

### 5. La conduite d'un entretien

Les différents types d'entretien (directif, semi-directif, libre)

Les étapes de l'entretien (avant, pendant, après)

La conduite de l'entretien et le cadrage

Les attitudes et les procédés de relance

# ÉCRIRE POUR ÊTRE LU ET COMPRIS



**PUBLIC** : Elus et salariés mutualistes.

**PREREQUIS** : Aucun

## OBJECTIFS

Les responsables mutualistes sont de plus en plus amenés à écrire dans différents supports d'information : presse nationale et régionale, presse militante pour les partenaires et les adhérents, journal interne, sites internet...

Comment adapter son message en fonction de la cible visée ? Quelles sont les règles essentielles à connaître pour rédiger une information ?

Toutes les contraintes de l'écriture journalistique sont ici abordées au travers d'exercices pratiques puisés dans l'activité des mutuelles.

## VALIDATION

Attestation de formation.

## DURÉE

1 jour

## SIGMA FORMATION

Adresse :

29 rue Jacques Hébert 13 010 Marseille

Tél : 04 91 26 08 97

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

Site internet : [www.sigma-formation.fr](http://www.sigma-formation.fr)

Lorsque la formation se déroule sur site SIGMA, consulter ces informations : [www.sigma-formation.fr](http://www.sigma-formation.fr)

## MODALITE ET DELAIS D'ACCES

Contactez-nous pour un devis et une programmation en intra.

Réponse en 72H, programmation trimestre en cours

## CONTENU

### *Bien connaître son lecteur*

- Le processus de lecture
- Les critères de choix du lecteur : la loi de proximité

### *Comment s'adresser à son lecteur ?*

- Le choix du vocabulaire
- La longueur de la phrase

### *Quel est mon message ?*

- Définir un « angle »
- Hiérarchiser ses informations : la pyramide inversée

### *Qu'est-ce qu'une information complète ?*

- La règle des « 5 W »

### *La présentation d'un article de presse*

- Les différents styles journalistiques
- Quelques clés utiles

### *Exercices pratiques*

- Quoi de neuf ?
- Qui suis-je ?
- Comment présenter la Mutualité et sa mutuelle ?

# GÉRER SON TEMPS



**PUBLIC** : Tout salarié souhaitant améliorer son efficacité personnelle par une meilleure utilisation de son temps.

**PREREQUIS** : Aucun

## OBJECTIFS

Ce module de formation permet aux participants :

- d'utiliser des outils d'analyse de son activité
- Identifier des habitudes "Chronophages"
- de définir ses priorités à partir de critères rigoureux
- de maîtriser des outils permettant une organisation plus rationnelle de son temps

## VALIDATION

Attestation de formation.

## DURÉE

2 jours

## SIGMA FORMATION

Adresse :

29 rue Jacques Hébert 13 010 Marseille

Tél : 04 91 26 08 97

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

Site internet : [www.sigma-formation.fr](http://www.sigma-formation.fr)

Lorsque la formation se déroule sur site SIGMA, consulter ces informations : [www.sigma-formation.fr](http://www.sigma-formation.fr)

## MODALITE ET DELAIS D'ACCES

Contactez-nous pour un devis et une programmation en intra.

Réponse en 72H, programmation trimestre en cours

## CONTENU

- Les causes individuelles et collectives d'une mauvaise gestion du temps
- Confrontation - Elaboration d'un tableau avec points forts / points faibles
- Analyse des activités réellement exercées
- Définition d'axes individuels de progrès
- Les 7 péchés capitaux de la gestion du temps
- Le planning d'activités quotidien
- Eléments de base en méthodologie de projet : Diagnostic – Objectif - Scénario
- Présentation synthétique des différents types de planning
- Déterminer les critères définissant un bon système d'information documentation
- Les principes d'élaboration d'un objectif
- Les différentes étapes de fixation d'un objectif
- La délégation : définition, principes

Ce stage est d'abord centré sur l'analyse de la gestion de leurs activités par chacun des participants afin d'en dégager les faiblesses et de rechercher des issues. Ce choix pédagogique se traduit par des exercices d'application fréquents.

# L'ÉCONOMIE SOCIALE ET SOLIDAIRE (ESS)



**PUBLIC** : La formation est réservée aux adhérents à la Mutualité Française PACA.  
**PREREQUIS** : Aucun

## OBJECTIFS

Ce module de formation permet aux participants :

- de permettre à chacun d'identifier les enjeux de l'ESS, de connaître et reconnaître les aspects spécifiques et les acteurs de ce secteur

Méthode pédagogique :

Les apports historiques, économiques et sociaux alterneront avec la réflexion collective et l'échange avec les participants. Les supports pédagogiques seront remis aux participants

## VALIDATION

Attestation de formation.

## DURÉE

1 jour

## SIGMA FORMATION

Adresse :

29 rue Jacques Hébert 13 010 Marseille

Tél : 04 91 26 08 97

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

Site internet : [www.sigma-formation.fr](http://www.sigma-formation.fr)

Lorsque la formation se déroule sur site SIGMA, consulter ces informations : [www.sigma-formation.fr](http://www.sigma-formation.fr)

## MODALITE ET DELAIS D'ACCES

Contactez-nous pour un devis et une programmation en intra.

Réponse en 72H, programmation trimestre en cours

## CONTENU

### *Les racines historiques de l'ESS*

Les valeurs et les principes

- Libre adhésion
- Gouvernance démocratique
- Non-lucrativité
- Utilité sociale et collective du projet

### *Les familles l'ESS*

- Les mutuelles
- Les coopératives
- Les associations
- Les fondations
- Les entreprises sociales

### *Un secteur économique*

- Les chiffres-clés
- L'emploi dans l'ESS et la répartition par secteurs d'activité
- Les activités émergentes

### *Le cadre institutionnel*

- Les politiques dédiées à l'ESS
- Structuration de l'ESS au niveau territorial
- Structuration de l'ESS au niveau national

### *L'économie sociale et solidaire en Région*

- La diversité de l'ESS en Région
- Les actions et les acteurs
- Les partenaires institutionnels

### *Les enjeux de l'ESS*

- Rapport bénévolat /salariat
- Gouvernance et renouvellement générationnel
- Innovation sociale
- Coopération économique

# LA DÉMARCHE DE FIDÉLISATION



**PUBLIC** : Employés et cadres de mutuelles.  
**PREREQUIS** : Aucun

## OBJECTIFS

Ce module de formation permet aux participants :

- d'acquérir les principes d'une démarche de fidélisation

Cette formation peut être suivie de modules plus ciblés si les stagiaires le souhaitent.

Possibilité d'organiser un module pour l'encadrement.

## VALIDATION

Attestation de formation.

## DURÉE

2 jours

## SIGMA FORMATION

Adresse :

29 rue Jacques Hébert 13 010 Marseille

Tél : 04 91 26 08 97

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

Site internet : [www.sigma-formation.fr](http://www.sigma-formation.fr)

Lorsque la formation se déroule sur site SIGMA, consulter ces informations : [www.sigma-formation.fr](http://www.sigma-formation.fr)

## MODALITE ET DELAIS D'ACCES

Contactez-nous pour un devis et une programmation en intra.

Réponse en 72H, programmation trimestre en cours

## CONTENU

*Pourquoi est-il essentiel de fidéliser les mutualistes ?*

*Qui doit être chargé de fidéliser les mutualistes ?*

- C'est l'affaire de tous les acteurs de l'entreprise
- Cela doit être une priorité pour chacun

*Quel public doit-on fidéliser ?*

- Il faut dégager des priorités en fonction de critères spécifiques

*Comment mesurer les résultats d'une action de fidélisation ?*

- Mettre en place des outils d'analyse o Suivre l'évolution des besoins

*Quels moyens doit-on mettre en œuvre ?*

- Les actions de fidélisation sont moins coûteuses que les actions de prospection
- Une action de fidélisation est plus un état d'esprit que la mise en place d'opérations ponctuelles

*Comment agir pour fidéliser les adhérents ?*

- En étant à l'écoute de son marché et des adhérents
- En leur proposant des produits adaptés à des besoins identifiés

*Quand doit-on mettre en œuvre des actions de fidélisation ?*

- C'est un travail permanent, mais il faut aussi identifier certains événements favorables

# LA GESTION DES CONFLITS EN FACE À FACE



**PUBLIC** : Tous collaborateurs du domaine de la vente utilisant le téléphone dans leurs activités professionnelles.

**PREREQUIS** : Aucun

## OBJECTIFS

Ce module de formation permet aux participants :

- de mieux se connaître face à l'agressivité des usagers/clients
- de mieux appréhender la dimension relationnelle de la situation d'incivilité
- de mettre au point sa propre stratégie pour prévenir le risque d'incivilité et mieux gérer les situations pouvant dégénérer.
- de récupérer sa sérénité et sa disponibilité après une manifestation d'incivilité

## VALIDATION

Certificat de suivi de stage.

## DURÉE

7 heures

## SIGMA FORMATION

Adresse :

29 rue Jacques Hébert 13 010 Marseille

Tél : 04 91 26 08 97

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

Site internet : [www.sigma-formation.fr](http://www.sigma-formation.fr)

Lorsque la formation se déroule sur site SIGMA, consulter ces informations : [www.sigma-formation.fr](http://www.sigma-formation.fr)

## MODALITE ET DELAIS D'ACCES

Contactez-nous pour un devis et une programmation en intra.

Réponse en 72H, programmation trimestre en cours

## CONTENU

### *Qu'est-ce que la violence externe ?*

- Repérer les différentes typologies de violence externe et leurs éventuelles conséquences judiciaires : de l'incivilité au délit
- Identifier les situations et les facteurs qui suscitent l'insatisfaction et la colère
- Connaître les aspects réglementaires liés à la violence externe

### *Comment prévenir les situations conflictuelles*

- Observer son propre vécu face au conflit (représentation, émotion...)
- Comprendre le processus d'escalade de l'agressivité pour mieux désamorcer
- Repérer les signaux annonciateurs chez soi et chez l'interlocuteur
- Gérer ses propres émotions pour mieux agir
- Connaître les différentes techniques de communication

### *Comment faire face pendant une agression*

- Mettre en place les techniques de communication : observer, écouter, conserver le lien, s'engager dans la solution
- Conserver sa stabilité émotionnelle (posture, respiration, mental)
- Mettre en place des mesures de sécurité
- Assurer la protection de soi et des autres

### *Méthodes pédagogiques*

La méthode est basée à la fois sur des apports théoriques et des exercices pratiques. Les exercices pratiques se font en groupe ou individuellement sous la forme de mises en situation, de jeux de rôle ou de travail en équipe. L'accent est mis sur le savoir-faire et le savoir-être avec un objectif de pratique professionnelle pour les stagiaires.



# LA GESTION DES RELATIONS DIFFICILES DANS LES ACTIVITÉS DE PROSPECTION ET DE VENTE AU TÉLÉPHONE



**PUBLIC** : Tous collaborateurs du domaine de la vente utilisant le téléphone dans leurs activités professionnelles.

**PREREQUIS** : Aucun

## OBJECTIFS

Ce module de formation permet aux participants :

- de développer le sens du service (en intégrant les valeurs mutualistes)
- d'analyser les techniques de la vente au téléphone
- de développer son argumentaire de vente selon la stratégie commerciale (faire face aux objections etc.)
- de comprendre les mécanismes de l'agressivité et du stress de façon simple et claire
- de mieux se positionner dans le contact du public pour prévenir les difficultés relationnelles et émotionnelles
- de mieux communiquer pour dénouer les conflits de façon constructive et positive

## VALIDATION

Certificat de suivi de stage.

## DURÉE

7 heures

## SIGMA FORMATION

Adresse :

29 rue Jacques Hébert 13 010 Marseille

Tél : 04 91 26 08 97

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

Site internet : [www.sigma-formation.fr](http://www.sigma-formation.fr)

Lorsque la formation se déroule sur site SIGMA, consulter ces informations : [www.sigma-formation.fr](http://www.sigma-formation.fr)

## MODALITE ET DELAIS D'ACCES

Contactez-nous pour un devis et une programmation en intra.

Réponse en 72H, programmation trimestre en cours

## CONTENU

### Les fondamentaux de la GRC

- Emission d'appel – savoir vendre par téléphone
- Maîtriser les différentes étapes de l'entretien
- Réaliser la conclusion de la vente

### Traiter les objections

- Les différentes sortes d'objections
- Réagir face aux objections
- Transformer les objections en arguments

### Faire face aux situations difficiles

- Mieux comprendre l'agressivité, ses facteurs, la dimension relationnelle
- Comprendre et analyser les situations, les acteurs, les contextes et les mécanismes
- Analyser la perception et l'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

### Méthodes pédagogiques

La méthode est basée à la fois sur des apports théoriques et des exercices pratiques. Les exercices pratiques se font en groupe ou individuellement sous la forme de mises en situation, de jeux de rôle ou de travail en équipe. L'accent est mis sur le savoir-faire et le savoir-être avec un objectif de pratique professionnelle pour les stagiaires.

# LA NÉGOCIATION DES CONTRATS GROUPES



**PUBLIC** : Salariés des mutuelles amenés à négocier des «contrats groupes».

**PREREQUIS** : Aucun

## OBJECTIFS

Ce module de formation permet aux participants :

- de développer et d'acquérir les techniques liées aux circonstances de la négociation de «contrats groupe» :
  - L'approche de la négociation d'un «contrat groupe» est différente d'une situation de vente d'une adhésion individuelle pour laquelle la décision peut être immédiate
  - La négociation d'un «contrat groupe» oblige à avoir une organisation rigoureuse et la maîtrise de la relation avec les interlocuteurs en présence

## VALIDATION

Attestation de formation.

## DURÉE

2 jours

## SIGMA FORMATION

Adresse :

29 rue Jacques Hébert 13 010 Marseille

Tél : 04 91 26 08 97

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

Site internet : [www.sigma-formation.fr](http://www.sigma-formation.fr)

Lorsque la formation se déroule sur site SIGMA, consulter ces informations : [www.sigma-formation.fr](http://www.sigma-formation.fr)

## MODALITE ET DELAIS D'ACCES

Contactez-nous pour un devis et une programmation en intra.

Réponse en 72H, programmation trimestre en cours

## CONTENU

- La réglementation des contrats collectifs
- Les étapes de la mise en place du contrat
- S'organiser pour préparer son intervention
- Savoir écouter, principal atout pour réussir
- Comprendre les attitudes des interlocuteurs
- Simulations avec la vidéo
- Apprendre à définir le rôle tenu par chacun des acteurs en présence
- Quels objectifs se fixer, et comment vérifier si on les a atteints
- Simulation avec la vidéo
- Les situations de négociation en tandem

## MODALITES PEDAGOGIQUES

- En dehors des informations transmises sur la réglementation, l'acquisition de la méthode de négociation est basée sur des mises en situation. (ex : simulations de négociation)

# LA PRISE DE PAROLE EN PUBLIC



**PUBLIC** : Toute personne ayant à intervenir face à un public.

**PREREQUIS** : Aucun

## OBJECTIFS

Ce module de formation permet aux personnes ayant à s'exprimer face à un auditoire (réunion, conférence, débat, accueil du public ...) de savoir élaborer leurs discours et de maîtriser les techniques de communication spécifiques à la prise de parole.

### *Méthodes pédagogiques*

Pédagogie active, participative, concrète et ludique. La formation alterne apports de connaissances, de méthodes et d'outils, questionnaires de connaissance de soi, exercices pratiques, simulations ou jeux de rôles filmés au caméscope. Chaque participant reçoit un livret synthétisant les principaux contenus abordés.

## VALIDATION

Attestation de formation.

## DURÉE

2 jours

## SIGMA FORMATION

Adresse :

29 rue Jacques Hébert 13 010 Marseille

Tél : 04 91 26 08 97

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

Site internet : [www.sigma-formation.fr](http://www.sigma-formation.fr)

Lorsque la formation se déroule sur site SIGMA, consulter ces informations : [www.sigma-formation.fr](http://www.sigma-formation.fr)

## MODALITE ET DELAIS D'ACCES

Contactez-nous pour un devis et une programmation en intra.

Réponse en 72H, programmation trimestre en cours

## CONTENU

- Recueil des besoins et des attentes
- Principes de la communication en public
- Communication verbale : faits, opinions, sentiments, représentations, référentiels et communication non verbale : paramètres de la voix (les "4 éléments"), diction, attitude, gestuelle, regard, proxémique
- Implication personnelle et communication authentique
- Définir l'objectif de la prise de parole
- Adapter son message aux différents publics et adapter sa prise de parole
- Structurer son discours, construire un argumentaire
- Faire simple, savoir synthétiser, se centrer sur son message
- Types d'information dans un discours
- Utilisations des aides et supports visuels (notes, transparents, tableaux...)
- Règles à ne pas suivre et règles d'or de la prise de parole
- Vaincre le trac
- Répondre aux questions et aux objections, gérer le débat

# L'ACCUEIL DANS LES SSAM



**PUBLIC** : Personnels d'accueil des Services de soins et d'accompagnement mutualistes (SSAM), assistantes dentaires.

**PREREQUIS** : Aucun

## OBJECTIFS

Ce module de formation permet aux participants :

- Développer le sens du service (en intégrant les valeurs mutualistes)
- Professionnaliser le contact avec les patients (au téléphone et en face à face)
- Savoir gérer les priorités et les urgences
- Savoir gérer les appels téléphoniques (réduire les temps d'attente)
- Savoir gérer le secret professionnel (secret médical)
- Homogénéiser les pratiques dans le cadre de procédures

A l'issue de la formation, les stagiaires seront capables :

- de comprendre l'importance de la qualité du service Secrétariat dans le cadre du réseau santé
- d'utiliser des outils opérationnels leur permettant d'améliorer leur pratique professionnelle

## VALIDATION

Attestation de formation.

## DURÉE

3 jours

## SIGMA FORMATION

Adresse :

29 rue Jacques Hébert 13 010 Marseille

Tél : 04 91 26 08 97

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

Site internet : [www.sigma-formation.fr](http://www.sigma-formation.fr)

Lorsque la formation se déroule sur site SIGMA, consulter ces informations : [www.sigma-formation.fr](http://www.sigma-formation.fr)

## MODALITE ET DELAIS D'ACCES

Contactez-nous pour un devis et une programmation en intra.

Réponse en 72H, programmation trimestre en cours

## CONTENU

### *Comprendre l'importance de l'accueil dans l'action du réseau santé*

- La satisfaction des patients
- L'accueil et son impact
- Règles importantes dans la qualité de service

### *Maîtriser les outils de base de la communication interpersonnelle*

- Etablir le contact et le lien
- Se positionner en fonction de son objectif
- Structurer l'entretien
- Gérer le temps
- Gérer les priorités
- La reformulation
- La technique du questionnement
- La prise de note – Savoir prendre des messages
- La prise de rendez-vous

### *Construire un contact et apporter un service de qualité au téléphone et en face à face*

- Autodiagnostic dans le cadre de la relation par téléphone
- Préparer une communication téléphonique
- Maîtriser l'expression dans le cadre de la relation téléphonique
- Les réflexes à cultiver : vocabulaire, mots porteurs, rythme
- La personnalisation du contact et de la relation par téléphone
- La prise de ligne – la gestion des appels. Orienter l'appel vers le bon interlocuteur
- La prise de contact en face à face
- Cerner la demande du patient
- Intégrer le secret médical / la confidentialité
- Informer et expliquer
- Gérer l'urgence téléphonique

# MIEUX COMMUNIQUER



**PUBLIC** : Tous salariés en situation de vente ou en lien avec des clients, adhérents, prospects.

**PREREQUIS** : Aucun

## OBJECTIFS

Ce module de formation permet aux participants :

- d'établir une relation de qualité avec son interlocuteur
- d'identifier les besoins de son interlocuteur et adapter son discours
- de développer ses qualités d'écoute et d'expression
- de s'exprimer face à un auditoire
- de mettre en œuvre les bonnes pratiques de communication par téléphone

## VALIDATION

Attestation de formation.

## DURÉE

4 jours

## SIGMA FORMATION

Adresse :

29 rue Jacques Hébert 13 010 Marseille

Tél : 04 91 26 08 97

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

Site internet : [www.sigma-formation.fr](http://www.sigma-formation.fr)

Lorsque la formation se déroule sur site SIGMA, consulter ces informations : [www.sigma-formation.fr](http://www.sigma-formation.fr)

## MODALITE ET DELAIS D'ACCES

Contactez-nous pour un devis et une programmation en intra.

Réponse en 72H, programmation trimestre en cours

## CONTENU

### 1. Bases de la communication interpersonnelle : les interactions, les mécanismes de la communication, les codes les difficultés

- Règles et schémas de la communication
- L'importance du cadre de référence dans la communication
- La clarté du message
- L'adaptation de son message à son interlocuteur
- Les dysfonctionnements de la communication interpersonnelle
- Attitudes verbales et non-verbales
- Utilisation du feedback

### 2. Ecouter activement et maîtriser les techniques de questionnement

- Importance d'une écoute de qualité
- Repérer les techniques de questionnement permettant d'identifier les besoins du client (questions fermées ; questions à choix illusoire ; questions ouvertes ; écoute active et reformulation)

### 3. Prendre la parole en public

- Principes de la communication en public
- Implication personnelle et communication authentique
- Définir l'objectif de la prise de parole
- Structure son discours, construire un argumentaire

### 4. Communiquer efficacement par téléphone

- Le téléphone, outil de développement de l'image de l'entreprise
- Quand utiliser le téléphone
- Les règles fondamentales

# PERFECTIONNER SES ÉCRITS



**PUBLIC** : Elus ou cadres souhaitant améliorer leurs écrits.

**PREREQUIS** : Aucun

## OBJECTIFS

Ce module de formation permet aux participants :

- Repérer et nommer les capacités à développer pour améliorer la qualité de sa communication écrite
- Être autonome dans le traitement des informations
- Maîtriser les techniques de rédaction professionnelle
- Développer ses capacités d'analyse, de synthèse, d'argumentation écrite

### Méthodes pédagogiques

L'alternance d'exposés théoriques et de mises en situation individuelles ou en groupes suscite des échanges fréquents : travail à partir de la réalité professionnelle des participants. Les phases de travaux pratiques intègrent une démarche évaluative à la formation.

## VALIDATION

Attestation de formation.

## DURÉE

2 jours

## SIGMA FORMATION

Adresse :

29 rue Jacques Hébert 13 010 Marseille

Tél : 04 91 26 08 97

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

Site internet : [www.sigma-formation.fr](http://www.sigma-formation.fr)

Lorsque la formation se déroule sur site SIGMA, consulter ces informations : [www.sigma-formation.fr](http://www.sigma-formation.fr)

## MODALITE ET DELAIS D'ACCES

Contactez-nous pour un devis et une programmation en intra.

Réponse en 72H, programmation trimestre en cours

## CONTENU

- Travail sur le sens donné à sa fonction : identité et culture d'entreprise, mission
- Analyse de la situation de communication écrite : émetteur, destinataire, le contexte de production, les enjeux, le but, etc.
- Spécificité de l'écrit d'information : la réception, la conception, la transmission, le critère de lisibilité
- Les invariants de toute production écrite : écrire, se lire, réécrire (syntaxe, orthographe, ponctuation, style, plan)
- Les Ecrits Professionnels
  - Recensement des écrits en usage dans l'entreprise ou l'organisme en question
  - Analyse des genres en fonction du contexte et des objectifs
- La prise de notes et sa restitution : du code oral ou code écrit - le contexte - la méthodologie
- La rédaction de lettres : définition de la notion de correspondance - les différents types de lettres - évaluation du style administratif - la rédaction
- Le compte-rendu : un écrit d'information - typologie - méthodologie
- Le rapport : un écrit de proposition - typologie - méthodologie
- Les différents types de notes : note administrative, note d'information, note de synthèse - définition par différenciation - méthodologie
- Le résumé : rôle et utilité – méthodologie

# RELATION TÉLÉPHONIQUE



**PUBLIC** : Salariés des mutuelles souhaitant développer l'efficacité de leurs démarches commerciales et leurs performances par téléphone.

**PREREQUIS** : Aucun

## OBJECTIFS

Ce module de formation permet aux participants :

- de maîtriser toutes les étapes de la vente par téléphone
- d'optimiser ces actions commerciales grâce à des savoir-être et savoir-faire appropriés

Méthodes pédagogiques :

- Méthodes actives et participatives
- Analyse de situations reconstituées tirées de cas réels après chaque thème

## VALIDATION

Attestation de formation.

## DURÉE

2 jours

## SIGMA FORMATION

Adresse :

29 rue Jacques Hébert 13 010 Marseille

Tél : 04 91 26 08 97

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

Site internet : [www.sigma-formation.fr](http://www.sigma-formation.fr)

Lorsque la formation se déroule sur site SIGMA, consulter ces informations : [www.sigma-formation.fr](http://www.sigma-formation.fr)

## MODALITE ET DELAIS D'ACCES

Contactez-nous pour un devis et une programmation en intra.

Réponse en 72H, programmation trimestre en cours

## CONTENU

### *Réflexion préalable*

- Mettre en évidence les enjeux de la Relation Client
- Identifier les missions de chacun, ses points forts, ses freins

### *Adopter les bonnes attitudes : développer sa communication*

- Sourire, écoute, adaptabilité et esprit positif
- Ecouter et développer son empathie
- Faciliter l'échange grâce à la personnalisation
- Acquérir les bons réflexes

### *Développer son impact :*

- Etre convaincu pour être convaincant
- Adopter une attitude assertive
- Etablir un climat gagnant/gagnant avec son interlocuteur

### *Développer son "savoir-faire" : professionnaliser son approche*

- Maîtriser les étapes de la conduite d'entretien par téléphone
- Découvrir les attentes et besoins grâce à un questionnement efficace
- Construire un argumentaire adapté
- Utiliser les formulations adaptées

### *Conduire une action commerciale par téléphone*

- Préparer son objectif et passer les barrages
- Se présenter et identifier l'interlocuteur
- Découvrir le besoin du client grâce à un questionnement approprié
- Proposer la solution la plus adaptée
- Lister et traiter les objections
- Conclure la vente et prendre congé

# TECHNIQUE D'ANIMATION DE GROUPE



**PUBLIC** : Personnes ayant à animer des réunions de travail, des ateliers de mémoires, des réunions de groupes communautaires.

**PREREQUIS** : Aucun

## OBJECTIFS

Ce module de formation permet aux participants :

- de se familiariser avec les outils et les techniques de l'animation de groupes.

A l'issue du stage, les participants devront être en mesure d'animer des groupes en tenant compte des règles de la communication, de prendre en compte les préoccupations du groupe en restant centré sur les objectifs de sa démarche.

## VALIDATION

Attestation de formation.

## DURÉE

2 jours

## SIGMA FORMATION

Adresse :

29 rue Jacques Hébert 13 010 Marseille

Tél : 04 91 26 08 97

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

Site internet : [www.sigma-formation.fr](http://www.sigma-formation.fr)

Lorsque la formation se déroule sur site SIGMA, consulter ces informations : [www.sigma-formation.fr](http://www.sigma-formation.fr)

## MODALITE ET DELAIS D'ACCES

Contactez-nous pour un devis et une programmation en intra.

Réponse en 72H, programmation trimestre en cours

## CONTENU

### *Les différentes situations de communication professionnelles*

- S'adapter aux différents types de publics

### *Les règles de la communication interpersonnelle*

- Les dysfonctionnements dans la communication
- Le statut du rôle d'animateur et les difficultés de positionnement face au groupe

### *Des outils simples pour améliorer sa communication*

- Importance de l'écoute
- Le rôle de la reformulation
- Les questions

### *L'organisation de la réunion du groupe*

- Les conditions matérielles, le lieu, le temps, l'espace
- La disposition de la salle

### *L'utilisation des outils dans les situations de travail*

### *Mises en situation :*

- Animation de groupe filmée et analysée



# L'ENTRETIEN COMMERCIAL 2J



**PUBLIC** : La formation s'adresse aux commerciaux ou à toute personne amenée à réaliser un acte de vente en complément de son activité.

**PREREQUIS** : Aucun

## OBJECTIFS

Ce module de formation permet aux participants :

- d'établir une relation de confiance avec le client, l'adhérent ou le prospect
- de respecter les étapes de l'entretien de vente
- de traiter les objections et exploiter le rebond commercial
- d'analyser sa pratique professionnelle
- de respecter les exigences réglementaires

## VALIDATION

Attestation de formation.

## DURÉE

14 heures réparties sur 2 journées de 7 heures consécutives en présentiel.

## SIGMA FORMATION

Adresse :

29 rue Jacques Hébert 13 010 Marseille

Tél : 04 91 26 08 97

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

Site internet : [www.sigma-formation.fr](http://www.sigma-formation.fr)

Lorsque la formation se déroule sur site SIGMA, consulter ces informations : [www.sigma-formation.fr](http://www.sigma-formation.fr)

## MODALITE ET DELAIS D'ACCES

Contactez-nous pour un devis et une programmation en intra.

Réponse en 72H, programmation trimestre en cours

## CONTENU

### *Les exigences de la DDA*

- L'esprit de la réglementation
- Le devoir de conseil
- La traçabilité
- Le rôle de l'ACPR ; les contrôles et sanctions

### *Les étapes de l'entretien de vente*

- Préparation de l'entretien
- La prise de contact
- La découverte, comprendre les besoins des clients
- La proposition commerciale et les objections
- La conclusion

### *Construire l'argumentaire*

- Démontrer l'adéquation de la solution au besoin
- Méthode CAP (Caractéristiques, Avantages, Preuve)
- Méthode SONCAS (Sécurité, Orgueil, Nouveauté, Confort, Argent, Sympathie)
- Les trois techniques de présentation du prix

### *Traiter les objections*

- Les différentes sortes d'objections
- Transformer les objections en arguments

### *Le rebond commercial*

- Elargir l'échange grâce au questionnement
- Identifier et exploiter les opportunités de proposition commerciale

### *Conclure la vente*

- Savoir déceler les signes qui montrent qu'il est temps de conclure
- Obtenir un engagement et signer
- Prendre congé Analyse de l'entretien
- Elaboration d'un plan de réussite d'un entretien
- Prise en compte des difficultés rencontrées et apport de solutions

# PRESENTER L' OFFRE PREVOYANCES AU TÉLÉPHONE



**PUBLIC** : Tous collaborateurs du domaine de la vente de produits de prévoyance utilisant le téléphone dans leurs activités professionnelles.  
**PREREQUIS** : Aucun

## OBJECTIFS

Ce module de formation permet aux participants :

- Développer le sens du service (en intégrant les valeurs mutualistes)
- Apprendre à créer le lien entre l'offre prévoyance et les attentes du client
- Acquérir les techniques de la vente au téléphone
- Développer son argumentaire de vente selon la stratégie commerciale (faire face aux objections, etc.)
- Savoir organiser ses actions commerciales

## VALIDATION

Attestation de formation.

## DURÉE

Une journée de 7h de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h. Elle se déroule en présentiel pour un groupe de 10 personnes maximum.

## SIGMA FORMATION

Adresse :

29 rue Jacques Hébert 13 010 Marseille

Tél : 04 91 26 08 97

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

Site internet : [www.sigma-formation.fr](http://www.sigma-formation.fr)

Lorsque la formation se déroule sur site SIGMA, consulter ces informations : [www.sigma-formation.fr](http://www.sigma-formation.fr)

## MODALITE ET DELAIS D'ACCES

Contactez-nous pour un devis et une programmation en intra.

Réponse en 72H, programmation trimestre en cours

## CONTENU

Préambule : connaître les offres prévoyance

A la découverte des besoins prévoyance du client :

- Maîtriser les questions factuelles permettant de déterminer les besoins prévoyance
- Maîtriser les questions personnelles permettant d'identifier les attentes du client
- Les amorces en questionnement ouvert
- Comment détecter les attentes du client ?
- Différencier les approches prévoyance : client connu, client non connu et prospect

*L'argumentation basée sur les attentes du client :*

- Bien maîtriser la technique du BAAC : Besoin, Attente, Avantages, Caractéristiques
- Emission d'appel – Savoir vendre par téléphone
- Maîtriser les différentes étapes de l'entretien
- Réaliser la conclusion de la vente
- Conclure grâce aux objections
- Adopter une posture assertive
- Rappeler au client ses attentes
- Amener le client vers l'accord

*Organiser son activité de prospection téléphonique Utiliser le traitement de l'information :*

Ateliers :

- Entraînement sur plusieurs scénarii en sous-groupes
- Evaluation des compétences acquises
- Evaluation de la formation

# VENDRE ET PROSPECTER AU TÉLÉPHONE



**PUBLIC** : Tous collaborateurs du domaine de la vente utilisant le téléphone dans leurs activités professionnelles.

**PREREQUIS** : Aucun

## OBJECTIFS

Ce module de formation permet aux participants :

- Développer le sens du service (en intégrant les valeurs mutualistes)
- Maîtriser les bases de la prospection téléphonique (préparation des fichiers de prospection, etc.)
- Acquérir les techniques de la vente au téléphone
- Développer son argumentaire de vente selon la stratégie commerciale (faire face aux objections, etc.)
- Savoir organiser ses actions commerciales

## VALIDATION

Attestation de formation.

## DURÉE

1 jour

## SIGMA FORMATION

Adresse :

29 rue Jacques Hébert 13 010 Marseille

Tél : 04 91 26 08 97

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

Site internet : [www.sigma-formation.fr](http://www.sigma-formation.fr)

Lorsque la formation se déroule sur site SIGMA, consulter ces informations : [www.sigma-formation.fr](http://www.sigma-formation.fr)

## MODALITE ET DELAIS D'ACCES

Contactez-nous pour un devis et une programmation en intra.

Réponse en 72H, programmation trimestre en cours

## CONTENU

- Accueil du groupe et mise en place du cadre de la formation
- Emission d'appel – Savoir vendre par téléphone
- Maîtriser les différentes étapes de l'entretien
- Réaliser la conclusion de la vente
- Organiser son activité de prospection téléphonique
- Utiliser le traitement de l'information
- Evaluation des compétences acquises
- Evaluation de la formation

### *Méthodes pédagogiques :*

La méthode pédagogique est basée à la fois sur des apports théoriques et des exercices pratiques. Les exercices pratiques se font en groupe ou individuellement sous la forme de mises en situation, de jeux de rôle ou de travail en équipe. L'accent est mis sur le savoir-faire et le savoir-être avec un objectif de pratique professionnelle pour les stagiaires.

Chaque journée de formation commence et termine par un débriefing avec le groupe. Des rappels ou révisions le matin permettent d'assurer une bonne progression des stagiaires sur les points clefs.

Chaque outil, méthode et document support mis à disposition des participants sont directement utilisables et transposables au contexte de chacun.

# SPECIFICITE TNS- PREVOYANCE



**PUBLIC** : Tous collaborateurs du domaine de la vente utilisant le téléphone dans leurs activités professionnelles.

**PREREQUIS** : Aucun

## OBJECTIFS

Ce module de formation permet aux participants de :

Etre en capacité de conseiller efficacement l'adhérent sur les prestations du régime obligatoire et faire émerger ses besoins

## VALIDATION

Attestation de formation.

## DURÉE

1 jour

## SIGMA FORMATION

Adresse :

29 rue Jacques Hébert 13 010 Marseille

Tél : 04 91 26 08 97

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

Site internet : [www.sigma-formation.fr](http://www.sigma-formation.fr)

Lorsque la formation se déroule sur site SIGMA, consulter ces informations : [www.sigma-formation.fr](http://www.sigma-formation.fr)

## MODALITE ET DELAIS D'ACCES

Contactez-nous pour un devis et une programmation en intra.

Réponse en 72H, programmation trimestre en cours

## CONTENU

Qui sont les TNS ?

Les statuts juridiques et fiscaux

Le statut du conjoint du TNS

Le Régime de base des artisans et commerçants

Le régime de base des professions libérales

Les prestations complémentaires

La loi Madelin

Evaluation Cas pratique

### *Méthodes pédagogiques :*

La méthode pédagogique est basée à la fois sur des apports théoriques et des exercices pratiques. Les exercices pratiques se font en groupe ou individuellement sous la forme de mises en situation, de jeux de rôle ou de travail en équipe. L'accent est mis sur le savoir-faire et le savoir-être avec un objectif de pratique professionnelle pour les stagiaires.

Chaque journée de formation commence et termine par un débriefing avec le groupe. Des rappels ou révisions le matin permettent d'assurer une bonne progression des stagiaires sur les points clefs.

Chaque outil, méthode et document support mis à disposition des participants sont directement utilisables et transposables au contexte de chacun.

# SPECIFICITE FONCTION PUBLIQUE- PREVOYANCE



**PUBLIC** : Tous collaborateurs du domaine de la vente utilisant le téléphone dans leurs activités professionnelles.

**PREREQUIS** : Aucun

## OBJECTIFS

Ce module de formation permet aux participants de :

Etre en capacité de conseiller efficacement l'adhérent sur les prestations du régime obligatoire et faire émerger ses besoins

## VALIDATION

Attestation de formation.

## DURÉE

1 jour

## SIGMA FORMATION

Adresse :

29 rue Jacques Hébert 13 010 Marseille

Tél : 04 91 26 08 97

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

Site internet : [www.sigma-formation.fr](http://www.sigma-formation.fr)

Lorsque la formation se déroule sur site SIGMA, consulter ces informations : [www.sigma-formation.fr](http://www.sigma-formation.fr)

## MODALITE ET DELAIS D'ACCES

Contactez-nous pour un devis et une programmation en intra.

Réponse en 72H, programmation trimestre en cours

## CONTENU

Les caractéristiques des régimes spéciaux fonction publique

La rémunération du fonctionnaire en cas d'arrêt maladie/ vie courante  
en cas d'arrêt maladie/ vie professionnelle

L'indemnisation de l'arrêt maladie du contractuel de droit public

Les autres prestations servis en prévoyance lourde

Les contrats complémentaires individuels facultatifs

Avancement de la réforme en cours

### *Méthodes pédagogiques :*

La méthode pédagogique est basée à la fois sur des apports théoriques et des exercices pratiques. Les exercices pratiques se font en groupe ou individuellement sous la forme de mises en situation, de jeux de rôle ou de travail en équipe. L'accent est mis sur le savoir-faire et le savoir-être avec un objectif de pratique professionnelle pour les stagiaires.

Chaque journée de formation commence et termine par un débriefing avec le groupe. Des rappels ou révisions le matin permettent d'assurer une bonne progression des stagiaires sur les points clefs.

Chaque outil, méthode et document support mis à disposition des participants sont directement utilisables et transposables au contexte de chacun.

# LES FORMATIONS E-LEARNING SECTEUR DE LA MUTUALITÉ - DDA



**PUBLIC** : Salariés des mutuelles ayant un rôle de conseil auprès de l'adhérent.  
**PREREQUIS** : Aucun

*VOIR CATALOGUE SPECIFIQUE E LEARNING*

## OBJECTIFS

Ce module de formation permet aux participants :

Appréhender l'activité et l'environnement de la distribution d'assurances et ses évolutions au regard des fonctions exercées

- Maîtriser la relation client
- Mettre en oeuvre les mesures de prévention et de conformité
- S'adapter aux évolutions organisationnelles et technologiques
- Développer un portefeuille dans le respect de la réglementation
- Maîtriser les compétences professionnelles spécifiques à la nature des produits distribués : assurance-vie, capitalisation, prévoyance, santé, retraite
- Maîtriser les compétences professionnelles spécifiques à certains modes de distribution : démarchage, vente à distance
- Selon les fonctions occupées : compétences visées par l'arrêté relatif à la conception et la mise en oeuvre de plans d'actions commerciales, à l'adaptation de la commercialisation...

## VALIDATION

Attestation de formation.

## DURÉE

Chaque module est prévu pour une durée prévisionnelle de 2H

## MODALITE ET DELAIS D'ACCES

Contactez-nous pour un devis et une programmation  
Réponse en 72H

## SIGMA FORMATION

Adresse :

29 rue Jacques Hébert 13 010 Marseille

Tél : 04 91 26 08 97

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

Site internet : [www.sigma-formation.fr](http://www.sigma-formation.fr)

## CONTENU

DISPONIBLES DU 1er Janvier 2023 au 31 dec 2023

### 40 MODULES AUX CHOIX - 3 CATEGORIES

- o Formation de base
- o Formation approfondissement
- o Formation actualisation des compétences

### 6 DOMAINES DE FORMATION

- o P2 : CONNAISSANCE DES MUTUELLES (6 modules)
- o P4 : CADRE JURIDIQUE ET REGLEMENTAIRE (8 modules)
- o P7 : COMMERCIALISATION DES CONTRATS (7 modules)
- o P10 : ASSURANCE PREVOYANCE INDIVIDUELLE (11 modules)
- o P14 : ASSURANCE DE GROUPE SANTE PREVOYANCE (4 modules)
- o P16 : MANAGEMENT (4 modules)

### *Modalités, accessibilité :*

Formation en accès libre 24h/24 à partir d'un identifiant et d'un mot de passe réceptionné par mail suite à la confirmation d'inscription

Contenus : Diaporamas commentés par le formateur, vidéos, fiches de synthèse, activité et quizz d'évaluation.

Une connexion à internet et une mise à jour de votre navigateur (CHROME) sont requises.

Possibilité de formation hybride présentiel-e learning ou encore webinaire

Composition de parcours de 15h sur mesure en fonction des besoins.

Lorsque la formation se déroule sur site SIGMA, consulter ces informations : [www.sigma-formation.fr](http://www.sigma-formation.fr)

# SST Sauveteur Secouriste au Travail



**PUBLIC** : Salariés des mutuelles.  
**PREREQUIS** : Aucun

## OBJECTIFS

Ce module de formation permet aux intervenants :

- d'intervenir efficacement face à une situation d'accident, et, en matière de prévention, de mettre en application ses compétences au profit de la santé et sécurité au travail, dans le respect de l'organisation de l'entreprise et des procédures spécifiques fixée.
- de permettre à l'entreprise de se conformer au code du travail (Article R4224-15)

## VALIDATION

Certification SST

Attestation de formation.

## DURÉE

14H de formation

## SIGMA FORMATION

Adresse :

29 rue Jacques Hébert 13 010 Marseille

Tél : 04 91 26 08 97

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

Site internet : [www.sigma-formation.fr](http://www.sigma-formation.fr)

Lorsque la formation se déroule sur site SIGMA, consulter ces informations : [www.sigma-formation.fr](http://www.sigma-formation.fr)

## MODALITE ET DELAIS D'ACCES

Contactez-nous pour un devis et une programmation en intra.  
Réponse en 72H, programmation trimestre en cours

## CONTENU

Le sauvetage secourisme du travail / Les accidents de travail et les maladies professionnelles dans l'établissement ou dans la profession / Le rôle de sauveteur secouriste du travail / Le cadre juridique de l'intervention du SST

*Rechercher les dangers persistants pour protéger :*

Définir les actions de prévention permettant de supprimer les dangers. Identifier les sources des dangers et les personnes exposées. Reconnaître l'alerte aux populations et les consignes de protection. Supprimer, isoler le danger ou soustraire la victime au danger.

*Examiner la victime :*

Examiner la victime pour la mise en œuvre d'une intervention adaptée. Être capable de reconnaître, suivant un ordre déterminé, la présence d'un (ou plusieurs) des signes indiquant que la vie de la victime est menacée.

*Alerter ou faire alerter :*

Faire alerter ou alerter les secours. Informer son responsable hiérarchique ou les personnes en charge de la prévention dans l'entreprise.

*Secourir :*

Effectuer les gestes adaptés à l'état de la victime. Situations inhérentes aux dangers spécifiques

