



## PRÉSENTATION DU PROGRAMME DE FORMATION

# Protection de la clientèle et pratiques commerciales



## Les objectifs de la formation

- Comprendre les problématiques métier des distributeurs
- Savoir gérer les réclamations clients
- Maîtriser la protection des données client
- Connaître la fidélisation client

## Pré-requis

- Aucun pré-requis nécessaire
- Accessible à tous

## Public

- Professionnel de l'assurance

**Durée : 10 Heures**



## Moyens pédagogiques

Cours théoriques  
Etudes de cas  
Questions/Réponses

## Moyens Matériels

Ordinateurs/Tablettes/Smartphone

## Méthodes d'évaluations

Quiz composé de QCU

## FINANCEMENT

Cette action de formation peut faire l'objet d'une prise en charge OPCO. L'Academy étudie chaque dossier individuellement et vous accompagne dans les démarches de financement.

## Module 0 : Test de positionnement

### Module 1: Les problématiques "Métier" des distributeurs

Choisir son statut de distributeur

- Un statut de distributeur de plus en plus large
- Des dérogations marginales au statut réglementé
- La distribution, quelle fiscalité

Créer son réseau de distribution et de gestion

- Les schémas de distribution
- Les courtier grossiste
- Les associations de souscription
- Les courtiers gestionnaire
- L'assurance affinitaire
- Quiz 4

Piloter la capacité professionnelle et l'honorabilité de ses collaborateurs

- Premier requis réglementaire - La capacité professionnelle des salariés et dirigeants des distributeurs de produits d'assurance
- Deuxième requis réglementaire - La capacité professionnelle des salariés et dirigeants des Intermédiaires en opérations de banque et en services de paiement
- Troisième requis réglementaire - La capacité professionnelle des salariés des Conseils en Investissements financiers et des dirigeants
- Les recommandations pratiques en matière de capacité professionnelle des salariés de l'entreprise
- La capacité professionnelle du réseau de distribution
- Quiz

Informier et conseiller son client

- Informer et conseiller en assurances non-vie
- Informer et conseiller en assurances-vie
- Informer et conseiller en banque
- Informer et conseiller en finance
- Quiz

Protéger les données personnelles et médicales

- Les mesures de protection imposées par la réglementation
- Le contrôle du respect de la réglementation par la CNIL

Gérer ses réclamations clients

- La procédure de gestion des réclamations
- La médiation
- L'arbitrage
- Quiz

Evaluer son risque de responsabilité civile professionnelle

- La responsabilité civile de l'intermédiaire d'assurance
- La responsabilité civile de l'intermédiaire
- La jurisprudence en matière de devoir d'information et de conseil de l'intermédiaire : manquements retenus
- La jurisprudence en matière de devoir d'information et de conseil de l'intermédiaire : manquements non retenus
- La responsabilité civile de l'assureur
- La responsabilité civile de l'intermédiaire
- Quiz

## Module 2 : L'après-vente et la fidélisation

- Pourquoi fidéliser ses clients ?
- Pourquoi s'intéresser à la fidélisation client ?
- L'importance de la vente pour garantir la fidélité client
- Découvrez 5 conseils pour fidéliser un client
- L'écoute : clé de la relation clients
- Vendeurs : soyez au top de votre relation client
- Optimiser la gestion de son portefeuille clients
- Quelles sont les meilleures stratégies pour développer son portefeuille client ?
- Le début de la relation client ou comment bien gérer l'après-vente et la fidélisation
- Comment soigner sa relation client avec un site web
- Comment se différencier en temps de crise ? Quelles sont les meilleures stratégies en matière de fidélisation client ?
- Comment optimiser la gestion de votre portefeuille clients à l'heure du digital ?
- La satisfaction client, l'une des meilleures techniques de fidélisation
- Les conséquences de l'insatisfaction client
- Qu'est-ce que la relation client et comment soigner sa mise en application au sein de votre entreprise ?
- Comment enrichir une relation client à distance dans une organisation omnicanale ?
- Quiz
- Conclusion

Test de satisfaction