



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