

IA générative dans l'assurance : l'alliée du devoir de conseil et du bien-être au travail - PCC30E

Code produit : PCC30E

Niveau : Perfectionnement

Modalité : Presentiel

Durée (en heure) : 7.0

Tarif : 462,00 € HT

Eligible DDA : oui

Public :

Dirigeants, managers et
collaborateurs

Prérequis :

Aucun

Objectif

- Démystifier l'IA pour réduire l'anxiété technologique et comprendre son cadre légal (AI Act, RGPD) dans l'assurance.
- Identifier les opportunités : utiliser l'IA pour réduire la charge mentale, les tâches répétitives et la fatigue relationnelle.
- Sécuriser les pratiques : garantir le devoir de conseil et la conformité lors de l'utilisation d'outils d'assistance

Programme de la formation

1) Introduction

- Tour de table: quelle est votre perception actuelle de l'IA?
- Présentation du double objectif : performance relationnelle et mieux-être

2) IA : allié ou menace ?

- Comprendre le «Perroquet Stochastique» pour diminuer le stress lié au changement et à l'obsolescence perçue des compétences
- Démystifier pour ne plus subir et compréhension des limites
- Panorama des opportunités et défis pour les intermédiaires d'assurance
- L'IA Act et responsabilité
- Démonstration: comparatif entre une recherche sur Google vs réponse IA sur une question d'assurance

3) Conformité et éthique dans la relation commerciale

- IA Act: les règles générales et les obligations (pyramide des risques)
- RGPD et confidentialité: protection des données personnelles du client face à une IA publique
- Bonnes pratiques pour une IA responsable dans la relation client
- Hallucinations et biais: le risque de fausse information
- Atelier: création des 3 règles d'or en assurance

4) IA et devoir de conseil sous DDA

- Rappel du cadre juridique applicable au devoir de conseil
- Méthodologie "exigences & besoins" intégrant l'usage d'outils IA
- Étude de cas : risque de recommandation hors marché cible
- Traçabilité et conservation de la preuve du conseil assisté par IA
- Responsabilité civile professionnelle et limites d'usage

5) Atelier : performance et réduction du stress

- Préparation de RDV: collecter des informations avec l'IA garantissant la conformité du parcours conseil client
- S'entraîner à l'argumentation face à différentes situations de RDV complexe
- Générer des scripts d'appels personnalisés adaptés à différents profils clients, conforme aux règles de la vente à distance
- Optimiser les canaux de communication et adapter ses contenus / son discours commercial par l'IA

6) Atelier : Clarté, conformité et gain de temps

- Explication de cas complexe : utilisation de l'IA pour vulgariser une régularisation de prime sur un contrat flottes
- Réponse à réclamation : rédiger une réponse factuelle, ferme mais empathique face à un client agressif
- Synthèse de dossier : résumer un historique d'échanges pour un point de gestion rapide

* Les ateliers 5) et 6) seront à faire au choix, selon les besoins recueillis des participants par le formateur en début de session

Moyens d'évaluation

- Evaluation des acquis de la formation par le biais de QCM et/ou d'exercices pratiques
- Questionnaire de satisfaction à chaud complété par chacun à l'issue du stage
- Questionnaire d'évaluation à froid complété par chacun entre 2 et 3 mois après le stage

Méthodes pédagogiques

- Identification des problématiques individuelles à l'ouverture de la formation
- Exposé à partir d'un diaporama
- Etudes de cas et pratique en salle
- Démonstrations/animation en sous-groupes et en plénière
- Brainstorming en sous-groupes / paperboard tournants
- Plan d'action personnalisé et collectif

AF2A - 64 Rue de Miromesnil, 75008 Paris

Copyright 2024 AF2A. Tous droits réservés.