

Parcours de formation : Préparation Opérationnelle à l'Emploi Collective (« POEC »)

Formation pré-qualifiante préparant à la capacité professionnelle en assurance niveau 1

Métier visé : Chargé de clientèle

Durée totale : 283 heures

Modalité : Blended (Présentiel & Distanciel)

Modalités d'évaluation :

Validation individuelle des acquis après chaque module par le biais de quiz intermédiaires et cas pratiques.

Test final.

Méthodes pédagogiques :

Présentiel :

- ✓ Réalisation de cas pratiques
- ✓ Exposés à partir d'un diaporama
- ✓ Échanges d'expériences
- ✓ 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
- ✓ Exposés suivis de questions-réponses et d'échanges avec les participants

Distanciel :

- ✓ L'apprenant peut se connecter sur tout support (ordinateur, pc portable, tablette, grand smartphone)
- ✓ Les elearning peuvent à tout moment se mettre en pause pour une reprise ultérieure
- ✓ Même après le quiz final, l'apprenant peut se reconnecter si besoin
- ✓ Une assistance technique et pédagogique de l'apprenant est assurée pendant toute la durée de la formation via une adresse mail permettant de contacter un formateur expert du domaine abordé : réponse sous 48 heures
- ✓ Pour toute question d'ordre logistique, un interlocuteur se tient à la disposition de l'apprenant tout au long de la formation
- ✓ Pour toute question d'ordre pédagogique, l'apprenant peut recontacter le formateur pendant 2 mois via une adresse email pour lui poser une question portant sur le contenu
- ✓ La plateforme LMS permet un suivi des connexions et des évaluations des apprenants
- ✓ Une évaluation des acquis de la formation est effectuée par le biais de QCM et/ou d'exercices pratiques
- ✓ Un questionnaire de satisfaction à chaud est complété par chacun à l'issue du stage

Découverte du monde de l'assurance

Durée : 1 jour – 7 heures

Modalité : E-learning

OBJECTIFS

Comprendre les principes fondamentaux de l'assurance

PROGRAMME

- Monde de l'assurance
- Acteurs de l'assurance
- Qu'est-ce qu'un risque ?
- Conditions d'assurabilité d'un risque
- Classification des assurances
- Prime pure
- Prime commerciale et prime totale
- Paiement de la prime
- Déclaration et règlement d'un sinistre
- Recours et sanctions suite à un sinistre
- Quiz final

Le contrat d'assurance

Durée : 2 jours – 14 heures

Modalité : Présentiel

OBJECTIFS

Connaître les règles fondamentales de l'assurance sur les plans juridique, économique et mathématique
Acquérir une vision globale du fonctionnement d'une entreprise d'assurances
Connaître les principes régissant le fonctionnement d'un contrat d'assurance

PROGRAMME

1. Risque

- Définitions
- Assurabilité
- Mutualisation
- Compensation des risques
- Licéité du risque assuré
- Remèdes aux limites de la capacité de l'assureur
- Assurance obligatoire
- Sélection des risques

2. Prime

- Fixation de la prime
- Paiement de la prime

3. Contrat d'assurance

- Définition
- Sources du droit des assurances
- Transfert de risque de l'assuré à l'assureur
- Différentes catégories de contrats d'assurance

4. Conclusion du contrat d'assurance

- Parties au contrat d'assurance
- Documents contractuels
- Clauses sensibles
- Obligation d'information et devoir de conseil

5. Evolution des relations contractuelles

- Modification
- Transmission
- Suspension
- Résiliation

6. Sinistre

- Déclaration de l'assuré
- Détermination du montant de l'indemnité
- Recours

7. Contentieux

- Règlement des litiges
- Compétence des tribunaux
- Voies de recours
- Rôle de la jurisprudence

Durée : 2 jours – 14 heures

Modalité : Présentiel

OBJECTIFS

Connaître les différentes garanties en assurances de dommages
Comprendre les principes de sélection des risques et de tarification
Distinguer les règles d'indemnisation

PROGRAMME

1. Introduction

- Transfert du risque moyennant le paiement d'une prime
- Inventaire des branches d'assurances de dommages
- Règles de gestion communes
- Répartition
- Principe d'indemnisation commun
- Principe indemnitaires
- Mécanisme de la subrogation

2. Assurances de biens

- Biens couverts
- Garanties proposées
- Détermination de la valeur du bien assuré
- Spécificités du contrat
 - Indexation
 - Limitations de garanties
 - Franchises
 - Plafonds
- Eléments de la tarification
 - Notion de taux de prime
 - Assiette de prime
 - Calcul de prime
- Différents contrats : particuliers et professionnels

3. Assurances de responsabilités

- Distinction des différentes responsabilités
 - Administrative
 - Pénale
 - Civile
- Conditions de la responsabilité civile
 - Fait générateur
 - Préjudice
 - Lien de causalité
- Bases de la réparation
 - Préjudices matériels
 - Préjudices corporels
 - Préjudices moraux
- Responsabilité civile extracontractuelle
- Responsabilité civile contractuelle
- Régimes spéciaux de responsabilité
- Critères de tarification
- Différentes assurances de responsabilités
 - Particuliers
 - Professionnels

Durée : 2 jours – 14 heures

Modalité : Présentiel

OBJECTIFS

Connaître les différentes catégories de contrats en assurances de personnes
Comprendre les différentes fonctions des assurances de personnes
Retenir les bases techniques, juridiques et fiscales de ces assurances

PROGRAMME

1. Introduction

- Classification européenne de l'assurance
- Assurances vie et non vie
- Marché des assurances de personnes en France

2. Différents types de contrats

- Contrat individuel (santé, prévoyance, épargne retraite)
- Contrat collectif (santé, prévoyance, épargne retraite)

3. Fonctions économiques des assurances de personnes

- Protection de l'intégrité physique
- Protection des revenus
- Protection du patrimoine

4. Bases techniques des assurances de personnes

- Gestion des primes
 - Par répartition
 - Par capitalisation
- Gestion des prestations
 - Principe indemnitaire
 - Principe forfaitaire
- Tables statistiques
 - Décès, invalidité, incapacité
 - Espérance de vie
- Risque viager, risque financier
- Règles financières de capitalisation

5. Environnement juridique des assurances de personnes

- Incidences de la situation matrimoniale du souscripteur
- Détermination et droits du bénéficiaire du contrat
- Impacts des dernières évolutions réglementaires

6. Bases fiscales des contrats d'assurances de personnes

- Fiscalité des contrats individuels
- Fiscalité des contrats collectifs

Durée : 1 jour – 7 heures

Modalité : Présentiel

OBJECTIFS

Définir le stress et identifier ses symptômes

Mieux se connaître en identifiant ce qui nous met sous stress

Acquérir des techniques pour anticiper et gérer le stress

Mettre en place un plan d'action permettant de lutter efficacement contre le stress

PROGRAMME

1. Origines et mécanismes du stress

- Définition
- Symptômes
- Facteurs
- Echelle

2. Emotivité

- Définition
- Stress et émotion

3. Identification de notre personnalité et de notre fonctionnement interne

- Mieux se connaître
 - Nos points forts
 - Notre perception du monde
 - Ce qui nous motive
 - Ce qui nous démotive
- Besoins psychologiques
 - Comment les satisfaire ?

4. Discernement de nos comportements de stress

- Différentes manifestations du stress en fonction des personnalités
- Stress : réponse à la non-satisfaction de nos besoins psychologiques
- Différents niveaux de stress
- Conséquences du stress

5. Réaction face au stress

- Prévention
- Effets du stress dans la communication

6. Construction de son contrat anti-stress

- Pourquoi un contrat ?
- Contrat de changement
- Témoins

Durée : 2 jours – 14 heures

Modalité : Présentiel

OBJECTIFS

Positionner l'assurance vie dans l'environnement de l'épargne en France
Connaître le contexte juridique et fiscal de l'assurance vie individuelle

PROGRAMME

1. Préambule

- Définition du contrat d'assurance vie
- Mécanismes et atouts de l'assurance vie
- Chiffres clés

2. Typologie des contrats

- Assurances en cas de vie
- Assurances en cas de décès
- Assurances mixtes
- Garanties complémentaires

3. Fondamentaux techniques de l'assurance vie

- Tables de mortalité et d'espérance de vie
- Différentes primes
- Participation aux bénéfices

4. Fondamentaux juridiques de l'assurance vie

- Contrats d'assurance vie
- Parties au contrat : souscripteur, assuré, assureur, bénéficiaire

5. Opérations sur le contrat d'assurance vie

- Avance
- Rachat
- Mise en réduction
- Nantissement

6. Environnement fiscal de l'assurance vie

- Régime fiscal des prestations en cas de vie
- Régime fiscal en cas de décès
- Régime fiscal des cotisations

Intermédiation en assurance : risques du métier et bonnes pratiques

Durée : 1 jour – 7 heures

Modalité : E-learning

OBJECTIFS

Connaître l'étendue de l'obligation d'information et le devoir de conseil des intermédiaires d'assurance

PROGRAMME

- Champ d'application de la réglementation
- Différentes catégories d'intervenants
- Conditions d'accès et d'exercice de l'activité
- Responsabilité des intermédiaires
- Contrôle des intermédiaires et risques de sanctions
- Passeport européen et modes de distribution réglementés
- Quiz final

Technique du rebond commercial pour favoriser la vente additionnelle

Durée : 2 jours

Modalité : Présentiel

OBJECTIFS

Mettre en place la stratégie de fidélisation des clients
Utiliser le téléphone pour réussir la fidélisation des clients et le rebond

PROGRAMME

Méthodologie de rebond commercial

- Développer l'écoute active
- Compléter et optimiser la phase de découverte du client
 - identifier précisément les attentes explicites (formulées) du client
 - élargir le questionnement afin d'identifier les attentes implicites du client (celles qu'il ne formule pas spontanément)
- Développer un climat de confiance avec le client en s'appuyant sur les qualités personnelles indispensables pour détecter les axes potentiels de vente additionnelle :
 - disponibilité
 - empathie
 - capacité d'adaptation
 - réactivité...
- Argumenter l'offre additionnelle en utilisant la technique
 - Caractéristiques
 - Avantages
 - Bénéfices client
- Traiter les objections éventuelles du client
- Conclure la vente additionnelle

Bases de l'assurance automobile

Durée : 2 jours – 13 heures

Modalité : E-learning

OBJECTIFS

Connaître les bases juridiques de l'assurance automobile, les différentes garanties et les critères de tarification

PROGRAMME

- L'assurance automobile en France
- Garantie obligatoire : personnes et véhicules concernés
- Etendue de la garantie obligatoire et rôle du BCT
- Garanties facultatives
- Critères de tarification
- Comprendre le bonus-malus
- Conclusion du contrat et paiement de la prime
- Modification et résiliation du contrat auto
- Quiz final

Durée : 1 jour – 7 heures

Modalité : Présentiel

OBJECTIFS

Découvrir les éléments qui freinent sa propre gestion du temps

Optimiser son temps par rapport à sa fonction

Planifier ses activités en privilégiant l'essentiel

PROGRAMME

1. Principes d'une bonne gestion du temps

- Anticiper
- Planifier
- Contrôler

2. Temps conjoncturel et temps structurel

3. Connaissance de son temps

- Analyse et diagnostic
- Détermination des points forts et des points à améliorer
- Fixation de ses propres objectifs

4. Structuration du temps

- Chronophages
- Méthodes de structuration

5. Rapports personnels au temps

- Profils de personnalités et relation au temps
- Avantages et inconvénients d'une bonne gestion du temps
- Rythmes chronobiologiques
- Temps personnel et collectif
- Lois du temps

6. Outils de planification

7. Clarification et gestion des priorités

- Priorités
- Distinction urgence / importance
- Filtres régulateurs

8. Gestion du temps collectif

- Affirmation dans le « non »
- Négociation des délais
- Travail en équipe

Durée : 2 jours

Modalité : Présentiel

OBJECTIFS

Identifier les étapes de l'entretien de vente efficace
Développer les bons réflexes pour mener l'entretien
Acquérir des outils concrets pour conclure plus de ventes

PROGRAMME

1. Enjeux de la mission commerciale

- Développer ses qualités personnelles
- Repérer les styles d'acheteurs
- Préparer ses ventes en fonction du profil du client et de son investissement financier
- Bâtir la stratégie de son entretien

2. Créer un climat de confiance

- Mise en ambiance lors du premier contact
- Observer et se synchroniser au client

3. Identifier les besoins et les motivations du client

- Questionnement
- Ecoute active
- Reformulation afin de hiérarchiser les informations du client

4. Valoriser son offre et argumenter

- Proposer une solution
- Mettre en avant les avantages client
- Argumenter par des preuves factuelles
- Annoncer et vendre son prix de manière convaincante

5. Lever les freins

- Reconnaître et répondre aux objections
- Rebondir aux objections

6. Conclure la vente

- Détecter les signaux d'achat
- Oser conclure

7. Prendre congé

- Prendre congé positivement
- Préparer les prochaines actions pour rester proche du client

Lutte contre le blanchiment des capitaux en assurance

Durée : 1 jour – 7 heures

Modalité : E-learning

OBJECTIFS

Connaître la réglementation en matière de lutte contre le blanchiment en assurance et savoir l'appliquer

PROGRAMME

- Notion de blanchiment et de financement du terrorisme
- Dispositif institutionnel et réglementaire international
- Dispositif institutionnel et réglementaire national
- Cas typologiques de blanchiment
- Obligations des professionnels de l'assurance
- Analyse des risques en assurance
- Vigilance, tierce introduction et gel des avoirs
- Obligations déclaratives et risques encourus
- Quiz final

Découverte de la Multirisque professionnelle

Durée : 2 jours – 14 heures

Modalité : Présentiel

OBJECTIFS

Découvrir le contrat d'assurance multirisque des professionnels

PROGRAMME

1. Marché de la multirisque professionnelle

- Chiffres clés

2. Garanties

- Garanties dommages
 - Incendie et événements assimilés
 - Catastrophes naturelles
 - Attentats
 - Dommages électriques
 - Bris de machines
 - Tous risques informatiques
 - Dégât des eaux
 - Vol
 - Bris de glaces
- Pertes financières
 - Pertes d'exploitation
 - Pertes de la valeur vénale du fonds de commerce
- Assurances de responsabilités
 - Responsabilité civile
 - Exploitation
 - Après livraison
 - Responsabilité locative
 - Responsabilité propriétaire d'immeuble
 - Dommages immatériels
 - Consécutifs
 - Non consécutifs

3. Souscription et prévention

- Eléments pris en compte dans l'analyse du risque
- Rôle de la prévention

Durée : 2 jours – 14 heures

Modalité : Présentiel

OBJECTIF

Maîtriser les principes et les mécanismes de la prévoyance des TNS

PROGRAMME

1. Définition du TNS

- Commerçants
- Artisans
- Agriculteurs
- Professions libérales
- Conjoint collaborateur

2. Statuts juridique et fiscal

- Les formes d'exploitation
- Les règles comptables et les régimes d'imposition

3. Les différents régimes de TNS

- Organisation des régimes
- Détermination du régime de rattachement
- Régime commun

4. Prestations en nature de la Sécurité sociale des indépendants

- Montants des remboursements
- Modalités de remboursement

5. Prestations en espèces des différents régimes des TNS

- Commerçants
- Artisans
- Agriculteurs
- Professions libérales (conseils, auxiliaires médicaux, médecins)

6. Principe de la loi Madelin

- Obligations du TNS
- Règles fiscales (Madelin et Madelin Agricole)

Méthodologie de gestion de sinistres

Durée : 2 jours – 14 heures

Modalité : Présentiel

OBJECTIFS

Connaître les enjeux de la gestion de sinistres
Connaître le rôle et les obligations des différents acteurs
S'approprier les bonnes pratiques

PROGRAMME

1. La gestion des sinistres, un enjeu stratégique

- La politique des compagnies en matière de gestion des sinistres
- Les chiffres-clés

2. Qu'est-ce qu'un sinistre bien réglé ?

- Le rôle du gestionnaire de sinistres
- Les obligations réciproques en cas de sinistre
- Les étapes essentielles pour la bonne gestion du dossier

3. La relation client :

- L'accompagnement et le service au client, le rôle des prestataires extérieurs
- La communication efficace pour une expérience positive

4. La gestion des sinistres selon les garanties

- Principes communs à toutes les garanties : matériel, corporel
- Le rôle de l'expert, la lecture et l'interprétation du rapport d'expertise
- Le sinistre automobile, du constat aux conventions entre assureurs
- Le sinistre dégât des eaux, son instruction, les principales conventions d'indemnisation
- Le sinistre responsabilité civile : rappel des principes de la RC, méthodologie de gestion du sinistre
- Le rôle de l'expert, la lecture et l'interprétation du rapport d'expertise

Assurance multirisque habitation

Durée : 2 jours – 13 heures

Modalité : E-learning

OBJECTIF

Connaître et comprendre le contrat MRH de la souscription à la gestion d'un sinistre

PROGRAMME

- L'assurance multirisque habitation en France
- Dommages à l'habitation : biens garantis
- Dommages à l'habitation : événements garantis
- Responsabilité civile vie privée
- Responsabilité civile liée à l'habitation
- Sinistres : obligations de l'assuré et de l'assureur
- Sinistres : évaluation et règlement des dommages
- Tarification
- Quiz final

Découverte de la complémentaire santé

Durée : 2 jours – 14 heures

Modalité : E-learning

OBJECTIFS

Connaître et comprendre l'environnement de la santé en France

PROGRAMME

- Histoire et organisation du système de santé en France
- Bénéficiaires du régime général
- Frais de santé du régime général
- Conditions de remboursement du régime général
- Du régime général à la complémentaire santé
- Complémentaire santé : contrat responsable, souscription et tarification
- Garanties et prestations de la complémentaire santé
- Dispositifs spécifiques
- Quiz final

Bases juridiques de la responsabilité civile

Durée : 3 jours – 19 heures

Modalité : E-learning

OBJECTIFS

Distinguer les différentes responsabilités
Connaître les principes juridiques de la RC

PROGRAMME

- Distinction des différentes responsabilités
- Organisation des juridictions
- Notion de prescription
- Responsabilité contractuelle
- Illustrations de RC contractuelle
- Mise en œuvre de la responsabilité civile
- Responsabilité du fait personnel
- Responsabilité du fait des choses
- Responsabilité du fait des personnes
- Responsabilité du fait des animaux / des bâtiments
- Quiz final

Durée : 3 jours – 21 heures

Modalité : E-learning

OBJECTIFS

Comprendre les différences entre les régimes de base et les régimes complémentaires et connaître le fonctionnement des contrats d'assurance collective

PROGRAMME

- Découverte de l'assurance collective
- Système de protection sociale français
- Cadre juridique de l'assurance collective
- Mise en place d'un contrat collectif
- Garanties santé et prévoyance dans l'entreprise
- Garanties retraite régime général
- Garanties retraite du régime complémentaire obligatoire
- Garanties retraite par capitalisation
- Epargne salariale
- Régime fiscal et social des contrats collectifs
- Quiz final

Développer son efficacité au téléphone

Durée : 2 jours – 14 heures

Modalité : Présentiel

OBJECTIFS

Adopter le comportement adéquat lors de la réception d'un appel
Développer une logique de « vente additive »
Véhiculer, en toutes circonstances, une image positive de l'entreprise
Savoir rassurer son interlocuteur

PROGRAMME

1. Accueil téléphonique

- Importance stratégique pour l'entreprise
- Compétences spécifiques
- Qualités requises à développer

2. Structure de l'entretien

- Saluer
- Présenter
- S'enquérir
- Orienter
- Evaluation primaire
- Critères décisionnels

3. Comportements

- Position
- Respiration
- Positivité
- Sourire
- Concentration
- Elimination des bruits parasites
- Maîtrise de soi
- Affirmation de soi
- Empathie

4. Orienter

- Reformuler les attentes
- Passer le relais
- Prendre congé
- Traiter les réclamations

5. Discours

- Mots clés
- Traitement des objections
- Satisfaire un client difficile

Préparation aux entretiens de recrutement

Durée : 2 jours – 14 heures

Modalité : Présentiel

OBJECTIFS

Comment préparer son entretien de recrutement

Comment mettre en avant son parcours professionnel et ses compétences

Adapter son discours à son interlocuteur

PROGRAMME

1. Comment préparer son entretien de recrutement

- Se renseigner sur le recruteur : fiche d'identité de l'entreprise et chiffres clés.
- Préparer sa présentation.
- Elaborer les questions que l'on souhaite poser à la fin de l'entretien.
- Réfléchir à sa tenue vestimentaire pour l'entretien.
- Calculer la durée du trajet et l'itinéraire.
- Se préparer mentalement : ancrage et visualisation.
- Préparer des arguments pour convaincre l'employeur.
- Travaux pratiques

Exercices sur la préparation de l'entretien. Expérimenter l'ancrage et la visualisation.

2. Identifier et valoriser ses compétences

- Transposer son expérience en compétences
- Distinguer ses compétences de ses qualités
- Faire le lien entre son expérience et le poste
- Identifier ses axes d'amélioration et les compétences à développer

Etude de cas : analyse des CV des participants et des fiches de poste ciblées : hard skills, soft skills, centres d'intérêt

3. Adopter la bonne attitude

- Créer la relation avec son interlocuteur
- Prendre conscience de l'importance de la communication non-verbale
- Adapter son discours à son interlocuteur
- Bien réagir aux questions « pièges »
- Conclure l'entretien en laissant une bonne impression.

Exercice d'application : à partir de techniques prises de l'improvisation théâtrale, les participants se confrontent à plusieurs situations pouvant apparaître en entretien

Exercice d'application : simulation d'un entretien complet avec débriefing

4. Anticiper et gérer les étapes qui suivent l'entretien

- Les remerciements après l'entretien.
- Les objectifs du message de remerciement.
- Gérer les relances : comment, quand, à quelle fréquence ?
- La forme et le fond du message de remerciement.
- Travaux pratiques

Exercice de rédaction d'un mail de remerciement après un entretien.

Durée : 1 jour – 7 heures

OBJECTIFS

Comment mettre en avant son parcours professionnel et ses compétences

Adapter sa lettre de motivation au profil du recruteur

Utiliser les bons outils pour trouver les offres d'emploi

PROGRAMME

1. Construire votre CV

- Comprendre les enjeux du CV
- Etudier les différentes rubriques d'un CV
- Faire le point sur son CV
- S'enrichir de nouvelles pratiques et explorer de nouvelles pistes
- Faire des choix de contenus et de mise en page
- Modifier ou construire son CV

Mise en situation : rédaction de son CV en tenant compte des innovations

2. Rédiger une lettre de motivation

- Comprendre l'association CV - Lettre de motivation
- Associer lettre de motivation et support d'expression
- Identifier les faux pas d'une lettre de motivation
- Exercice pratique : analyse de lettres de motivation
- Faire de sa lettre de motivation un outil de marketing de soi
- Innover dans sa rédaction de lettre de motivation

Mise en situation : rédaction de sa lettre de motivation en tenant compte des innovations

3. Définir votre stratégie de recherche d'emploi

- Les incontournables offres d'emploi
- Le réseau et la recherche d'emploi
- Le ciblage et les candidatures spontanées
- Votre visibilité
- Définition d'un plan d'action
- Construction d'outils de planification et de suivi des démarches

4. Convaincre en entretien d'embauche ou en entretien de recherche de stage

- L'entretien : étape décisive du recrutement
- Se préparer à l'entretien
- Mesurer l'impact du « non-verbal »
- Entretien semi-directif, reformulation et construction de réponses concrètes
- Suivre ses candidatures
- Simulations d'entretiens d'embauche

Test final et bilan

Durée : 1 jour – 7 heures

OBJECTIFS

Valider les acquis et évaluer les axes de progrès

PROGRAMME

Test final de validation des acquis

- QCM reprenant l'ensemble des formations

Bilan du parcours de formation

- En présence d'un représentant OPCO ATLAS, d'un représentant Pôle Emploi et d'un représentant AF2A