

Financement

Formation professionnelle continue
Préparation opérationnelle à l'emploi
collective (POEC)

N° de marché : POECATLAS20210301

Organisme responsable et contact

LE CAMPUS BY CCI DEUX-
SÈVRES

Christelle COUTANT
05.49.28.79.81
c.coutant@cci79.com

Accès à la formation**Publics visés :**

Demandeur d'emploi

Sélection :

Inscription obligatoire par un conseiller
en insertion professionnelle
Information collective

Niveau d'entrée requis :

Sans niveau spécifique

Conditions d'accès :

La POEC concerne tous les demandeurs
d'emploi inscrits à Pole Emploi, indemnisés ou
non

Prérequis pédagogiques :

Être titulaire d'un diplôme de niveau III ou
bac+2 validé

**Contrat de
professionnalisation
possible ?**

Non

Objectif de la formation

S'exprimer et reformuler clairement et prendre en charge un client de manière professionnelle, Utiliser le questionnement et cerner les caractéristiques de la demande du client, Maîtriser les différents moyens de paiement et les principaux contrats, Travailler en transversalité et partager les informations aux autres collaborateurs, Maîtriser l'ensemble des solutions proposées sur le marché bancaire et de l'assurance, Analyser l'environnement bancaire, ses contraintes et réglementations, Analyser l'environnement assurance, Maîtriser les fondamentaux du juridique et de la fiscalité des particuliers, Connaître les lois sur le crédit et l'endettement et savoir mesurer les impacts sur le client et son institution, Calculer un impôt.

Contenu et modalités d'organisation

BLOC A : ACCUEILLIR, INFORMER ET CONSEILLER A DISTANCE du titre Conseiller Multi canal de clientèle particuliers en Banque Assurance Accueil et Intégration 1 - La gestion de la relation client - Le comportement du consommateur, - Les outils adaptés à la vente, - L'écoute et la connaissance du client, - L'aptitude et les compétences relationnelles, - Les outils appliqués à la GRC. 2 - Assurance : Gestion de sinistre - Gestion sinistre corporel, - Gestion technique sinistre corporel, - Gestion sinistre matériel, - Gestion technique sinistre matériel, - Gestion relation assuré sinistré, - Démarche qualité avec l'assuré, - Expression et communication. 3 - Les caractéristiques des offres et services de l'assurance - L'historique et évolutions, - Les définitions, principes et fonctions, - Les bases du calcul des primes, - Les obligations administratives et financières, - Les différents marchés et leurs particularités, - La coassurance, - L'environnement juridique de l'assurance, - Les assurances de personnes sur le marché des particuliers, - Les assurances de biens sur le marché des particuliers, - Les métiers. 4 - Codes professionnels + Job dating - Valorisation des expériences et compétence sur le CV, - Rédaction d'une lettre de motivation, - Rédaction de supports de communication professionnels (e-mails, rapport d'activité, compte-rendu, note de synthèse). 5 - Communication interpersonnelle - Connaissance et affirmation de soi, - Découverte des leviers de motivation. 6 - Evaluation - "Certification du bloc A ""Accueillir, Informer et Conseiller", du titre Conseiller Multi canal de clientèle particuliers en Banque Assurance - Epreuve écrite de 3h30 : étude de cas Banque / Assurance, - Epreuve orale de 20 minutes : entretien de prise en charge d'une demande client".

Parcours de formation personnalisable ? **Oui** Type de parcours **Modularisé**

Validation(s) Visée(s)

**CQP gestionnaire assurances de personnes en courtage d'assurances option
sinistre - Sans niveau spécifique**

Et après ?

Suite de parcours

Non renseigné

Calendrier des sessions

Numéro Carif	Dates de formation	Ville	Organisme de formation	Type d'entrée	CPF	Modalités
00224287	du 29/03/2021 au 21/06/2021	La Rochelle (17)	LE CAMPUS BY CCI DEUX-SÈVRES		Non éligible	FPC