



Développer des compétences en accueil et relation client adaptées au secteur de l'assurance.



PUBLIC

Accueil physique/téléphonique, assistants, chargés de clientèle débutants ou en reconversion, collaborateurs de courtiers et agents généraux.

PREREQUIS

Aucun (niveau bac ou expérience en relation client appréciée)

NIVEAU

Débutant à intermédiaire en prospection

DURÉE

4 modules de 7 à 14 heures chacun modulable selon besoins

MODALITÉS

- 4 modules de 4H
- Distanciel
- Présentiel
- Mixte
- Inter ou Intra

INFOS PRATIQUES

- Hotline
- Assistance Adm.

OBJECTIFS

Maîtriser les techniques de communication, la gestion des situations délicates et la conformité réglementaire (DDA, RGPD, devoir de conseil, etc.).

Améliorer la satisfaction client, réduire les réclamations et renforcer l'image professionnelle des courtiers et agents généraux.

Modalités pédagogiques et qualité

Approche andragogique : Alternance théorie/pratique (70 % pratique), pédagogie active (role-plays, études de cas issus du secteur assurance).

Supports : Support participant (PDF ou plateforme e-learning), vidéos, grilles d'observation, modèles de scripts et questionnaires.

Évaluation des acquis : Avant/après formation (diagnostic initial + évaluation finale), questionnaire de satisfaction.

Suivi post-formation : Attestation individuelle + possibilité de module de renforcement (e-learning).

Adaptation : Programme personnalisable selon taille du cabinet (intra-entreprise) ou inter-entreprises.

Formateurs : Experts en assurance (expérience en courtage/agence + compétences en pédagogie relation client).

04 58 28 03 25

www.adorea.org

71 avenue Francois Cuzin - 83000 Toulon

Siret: 991133471 / N°NDA:11755852275 / N°ADELI:759323959

/N°IPRP:IDF/2019/65132837



Module 1 : Accueil physique – Les fondamentaux de la relation client en face-à-face

Durée : 7 à 10 heures

Objectifs pédagogiques :

Maîtriser les techniques d'accueil et de première impression.

Adapter sa posture et son langage non verbal au contexte assurance.

Recueillir les besoins du client de manière structurée.

Contenus principaux :

Accueil et posture professionnelle (sourire, regard, poignée de main, distance relationnelle).

Gestion de l'espace d'accueil et fluidité des flux.

Écoute active et reformulation des attentes (besoins en assurance auto, habitation, santé, prévoyance...).

Présentation des services du cabinet ou de la compagnie.

Cas pratiques : arrivée d'un client mécontent, orientation vers le bon interlocuteur, gestion de l'attente.

Méthodes : Apports théoriques + exercices pratiques + jeux de rôle en binôme.

Évaluation : Mise en situation filmée avec débriefing.



Module 2 : Accueil téléphonique – Maîtrise de la communication à distance

Durée : 7 à 10 heures

Objectifs pédagogiques :

Optimiser la prise d'appel et la gestion des conversations téléphoniques.

Gérer les émotions et les situations de tension au téléphone.

Assurer une continuité fluide entre accueil physique et téléphonique.

Contenus principaux :

Prise d'appel standardisée (« sourire vocal », identification claire, script d'accueil conforme DDA).

Techniques de voix, rythme, intonation et reformulation.

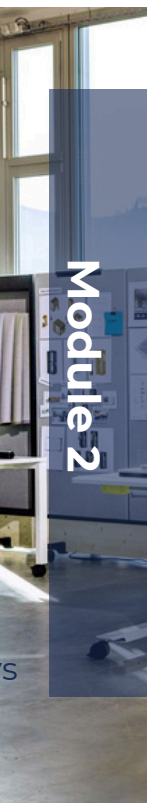
Gestion des appels entrants/sortants : prise de rendez-vous, suivi de dossier, transmission d'informations.

Traitement des réclamations et des clients insatisfaits (désamorçage, empathie, solution).

Outils digitaux : casque, logiciel de téléphonie, CRM simple.

Méthodes : Enregistrements d'appels simulés, écoute et analyse collective, role-plays téléphoniques.

Évaluation : Simulation d'appels réels évalués sur grille de compétences





Module 3 : Relation client pour courtiers et agents généraux – Devoir de conseil et conformité

Durée : 8 à 12 heures

Objectifs pédagogiques :

Comprendre le cadre réglementaire de la distribution d'assurances.

Appliquer le devoir de conseil et d'information spécifique aux intermédiaires.

Personnaliser l'accompagnement client.

Contenus principaux :

Rappel de la Directive sur la Distribution d'Assurances (DDA) : 15 heures de formation continue obligatoire par an, devoir de conseil, test de pertinence, documentation.

Différences courtier (mandat du client) vs agent général (mandat de la compagnie).

Recueil des besoins client (questionnaire, analyse de risque) et proposition adaptée.

Information précontractuelle (IPID, fiches d'information, tarification).

RGPD et protection des données personnelles dans l'accueil.

Cas d'étude : souscription, renouvellement, sinistre, résiliation.

Méthodes : Études de cas réels anonymisés, quiz réglementaires, ateliers en groupe.

Évaluation : Mise en situation de conseil client + test de connaissances réglementaires.

Module 4 : Gestion des situations complexes et fidélisation client

Durée : 7 à 10 heures

Objectifs pédagogiques :

Gérer les conflits, réclamations et situations de crise.

Développer la fidélisation et la recommandation.

Intégrer les outils digitaux et le multicanal.

Contenus principaux :

Gestion des réclamations et médiation (processus interne, Médiateur de l'assurance).

Traitement des sinistres déclarés à l'accueil.

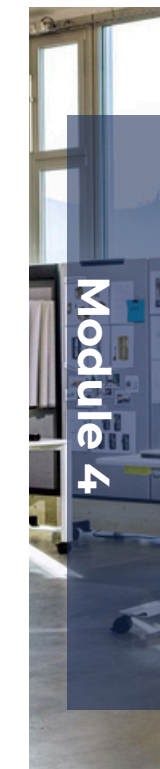
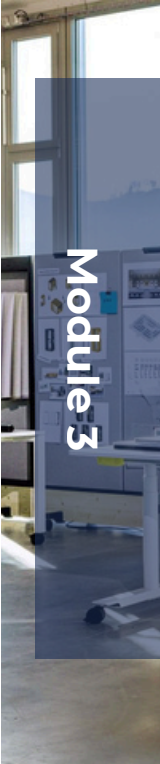
Techniques de fidélisation : suivi proactif, up-selling/cross-selling éthique.

Accueil multicanal (mail, chat, réseaux sociaux, espace client en ligne).

Prévention des risques psychosociaux pour les équipes en contact client (gestion du stress).

Méthodes : Simulations de situations difficiles, analyse de retours clients (NPS, enquêtes de satisfaction), plan d'action personnel.

Évaluation : Élaboration d'un plan de fidélisation + débriefing collectif





Conditions générales de vente formation (Formation professionnelle continue)

Objet et champ d'application

Suite à la commande d'une formation le Client accepte sans réserve les présentes conditions générales de vente qui prévalent sur tout autre document de l'acheteur, en particulier ses conditions générales d'achat.

Documents contractuels

A la demande du Client, ADOREA lui fait parvenir en double exemplaire une convention de formation professionnelle continue telle que prévue par la loi. Le client engage ADOREA en lui retournant dans les plus brefs délais un exemplaire signé et portant son cachet commercial. Pour les formations, une facture de la totalité de la prestation est adressée dès la prise de la commande. Une inscription est définitivement validée lorsque le présent document signé sur les 2 pages et un chèque d'acompte de 100% sont reçus par nos services. Le Service Formation ADOREA convient avec le Service Formation du Client des lieux, dates et horaires des sessions de formation. A l'issue de cette formation, une attestation de présence est adressée au Service Formation du Client.

Prix, facturation et règlement

Tous nos prix sont indiqués en Hors taxes. Toute formation commencée est due en totalité. Sauf mention contraire, ils ne comprennent pas les frais de déplacement et de bouche du formateur. L'acceptation de la ADOREA étant conditionnée par le règlement intégral de la facture avant le début de la prestation ou l'accord du financeur, ADOREA se réserve expressément le droit de ne pas délivrer la prestation au client tant que la totalité de la prestation n'aura pas été réglée dans les conditions prévues ci-dessous. Les factures sont payables, sans escompte et à l'ordre de ADOREA à réception de facture avant le début de la prestation. En cas de non-paiement intégral d'une facture venue à échéance, après mise en demeure restée sans effet dans les 8 jours ouvrables, ADOREA se réserve la faculté de suspendre toute formation en cours et /ou à venir.

Règlement par un OPCO

En cas de règlement de la prestation pris en charge par l'opérateur de compétences (OPCO) dont il dépend, il appartient au Client de – faire une demande de prise en charge avant le début de la formation et de s'assurer l'acceptation de sa demande; – indiquer explicitement sur la convention et de joindre à ADOREA une copie de l'accord de prise en charge ; – s'assurer de la bonne fin du paiement par l'organisme qu'il aura désigné.

En cas de paiement partiel du montant de la formation par l'OPCO, le solde sera facturé au Client. Si ADOREA n'a pas reçu la prise en charge de l'OPCO au 1er jour de la formation, le Client sera facturé de l'intégralité du coût de la formation. Le cas échéant, le remboursement des avoirs par ADOREA est effectué sur demande écrite du Client accompagné d'un relevé d'identité bancaire original. Pénalités de retard

En cas de retard de paiement, seront exigibles, conformément à l'article L 441-6 du code de commerce, une indemnité calculée sur la base de trois fois le taux de l'intérêt légal en vigueur ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros. Ces pénalités sont exigibles de plein droit, dès réception de l'avis informant le Client qu'elles ont été portées à son débit. Refus de commande

Dans le cas où un Client s'inscrirait à une formation ADOREA, sans avoir procédé au paiement des formations précédentes, ADOREA pourra refuser d'honorer la commande et lui refuser sa participation à la formation, sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnité, pour quelque raison que ce soit.

Conditions d'annulation et de report de l'action de formation

Toute annulation par le Client doit être communiquée par écrit. Pour toute annulation, fût-ce en cas de force majeure : – si une annulation intervient avant le début de la prestation et que l'action de formation est reportée dans un délai de 12 mois à compter de la date de la commande, la totalité du règlement du client sera portée au crédit du Client sous forme d'avoir imputable sur une formation future. Si aucun report n'a été effectué dans ce délai de 12 mois le règlement restera acquis à ADOREA à titre d'indemnité forfaitaire.

– si une annulation intervient pendant la formation, le règlement reste acquis à ADOREA à titre d'indemnité forfaitaire. En cas de subrogation, le Client s'engage à payer les montants non pris en charge par l'OPCO.

Conditions d'annulation et de report d'une séance de formation

Le Client peut annuler une séance de formation dans la mesure où cette annulation survient au moins quatre jours ouvrés avant le jour et l'heure prévus. Toute annulation d'une séance doit être communiquée par e-mail à l'adresse adorearps@gmail.com. La séance peut ensuite être reportée selon le planning du formateur.

Informatique et libertés

Les informations à caractère personnel qui sont communiquées par le Client à ADOREA en application et dans l'exécution des formations pourront être communiquées aux partenaires contractuels ADOREA pour les seuls besoins desdits stages. Le Client peut exercer son droit d'accès, de rectification et d'opposition conformément aux dispositions de la loi du 6 janvier 1978.

Renonciation

Le fait, pour ADOREA de ne pas se prévaloir à un moment donné de l'une quelconque des clauses présentes ne peut valoir renonciation à se prévaloir ultérieurement de ces mêmes clauses.

Obligation de non sollicitation de personnel

Le Client s'engage à ne pas débaucher ou embaucher le personnel d'ADOREA ayant participé à l'exécution du contrat, pendant toute la durée de celui-ci et pendant les deux années civiles qui suivront la cessation des relations contractuelles. En cas de non-respect de la présente obligation, le Client devra verser à ADOREA à titre de clause pénale une indemnité égale à douze fois le dernier salaire, charges patronales en sus, du salarié indûment débauché.

Loi applicable

La loi française est applicable en ce qui concerne ces Conditions Générales de Ventes et les relations contractuelles entre ADOREA et ses Clients.

Attribution de compétence

Tous les litiges auxquels le présent contrat et les accords qui en découlent pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, leur interprétation, leur exécution, leur résolution, leurs conséquences et leurs suites seront soumis au Tribunal de Grande Instance de Toulon.

71 avenue Francois Cuzin - 83000 Toulon

Siret: 991133471 / N°NDA:11755852275 / N°ADELI:759323959 / N°IPRP:IDF/2019/65132837