

AP204

86 jours 602 heures

14 872 €

Exonérés de TVA

## CQP Chargé de clientèle

### COMPÉTENCES VISÉES

- **Assurer** la coordination et l'intermédiation entre les clients et les organismes assureurs.
- **Gérer** la relation client.
- **Assurer** le diagnostic du risque client et auditer les contrats existants.
- **Élaborer** le cahier des charges des besoins du client et appel d'offre d'assureurs, réaliser un Benchmark des offres assureurs.
- **Proposer** une offre commerciale.
- **Produire et gérer** les contrats d'assurances.
- **Instruire** les dossiers sinistres.

### LES PLUS DE LA FORMATION

La formation peut être suivie en session continue ou discontinue (alternance)

### PUBLIC

- Nouveaux entrants de niveau bac+2
- Salariés ayant minimum un an d'expérience professionnelle en rapport avec l'objet du CQP souhaitant bénéficier de la Validation des Acquis de l'Expérience (VAE)

### PRÉ-REQUIS

Pas de pré-requis.

### FORMATEUR(S)

Cette formation est animée par des professionnels de l'assurance, formateurs experts de l'Ifpass.

### SESSION(S) 2021

Dates disponibles sur le site [www.ifpass.fr](http://www.ifpass.fr)

Session(s) continue(s)

Disponible en régions sur demande

#### PERSONNALISATION DE PARCOURS

Un questionnaire préparatoire sera remis en amont de la formation au participant lui permettant de faire remonter auprès du formateur ses attentes et besoins spécifiques.

#### VALIDATION

Sur le poste de travail (CDI, CDD ou stage de 300 heures), en contrôle continu pendant la formation et avec le Jury final.  
Un certificat sera remis en cas de succès aux épreuves de validation

## PROGRAMME

### A. EXERCER SON RÔLE DE COURTIER ET ASSURER LA COORDINATION ET L'INTERMÉDIATION CLIENTS/ ORGANISMES ASSUREURS

1. Secteur de l'assurance, acteurs et courtage
2. Bases techniques et juridiques de l'assurance
3. Obligation d'information et devoir de conseil
4. Réponse des assureurs aux besoins des clients en IARD et en Assurances de personnes
5. Lutte anti-blanchiment
6. Courtier et son environnement digital

### B. ASSURER LES RELAIS D'INFORMATION ET LA COORDINATION INTERNE

1. Comprendre la circulation de l'information pour mieux défendre ses clients
2. Surveillance et pilotage du portefeuille

### C. GÉRER LA RELATION CLIENT

1. Connaissance des produits IARD
2. Connaissance des produits Assurance de personnes
3. Protection de la clientèle
4. Fondamentaux de la communication écrite dans un cabinet de courtage
5. Relation client en face à face
6. Relation client au téléphone
7. Accueillir, vendre et fidéliser en cabinet de courtage
8. Gérer les situations conflictuelles
9. Utiliser les nouvelles technologies dans la relation client

### D. RÉDIGER OU PROPOSER UNE OFFRE COMMERCIALE CLIENT

1. Diagnostic du risque client et audit des contrats existants
2. Elaboration du cahier des charges des besoins du client et appel d'offres assureurs
3. Réaliser un benchmark des offres assureurs et offres tarifaires
4. Proposer une offre commerciale et une proposition d'assurance

### E. GÉRER UN PORTEFEUILLE CLIENTS ET CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL

1. Optimiser ses entretiens de vente conseil
2. Développer sa stratégie commerciale

### F. PRODUIRE OU METTRE EN ŒUVRE LES CONTRATS D'ASSURANCE RELEVANT DE SON CHAMP D'ACTIVITÉS

1. Fondamentaux de la réassurance et de la coassurance
2. Production et mise en œuvre des contrats d'assurance IARD
3. Production et mise en œuvre des contrats d'Assurances de personnes

### G. ASSURER LA GESTION DES CONTRATS D'ASSURANCES

1. Gestion des contrats IARD
2. Gestion des contrats Assurances de personnes
3. Améliorer les garanties d'un contrat

### H. RÉALISER L'INSTRUCTION DU DOSSIER SINISTRE

1. Suivi et gestion des sinistres IARD
2. Suivi et gestion des sinistres Assurances de personnes
3. Transformer le sinistre en opportunité de fidélisation