

MAÎTRISEZ L'INTERMÉDIATION EN ASSURANCE : RELATION COMMERCIALE ET CONFORMITÉ - DIGITAL ENCADRÉ



AAA809E

19h30 dont 1h d'encadrement 550,00 €^{HT}

Objectifs

Découvrir les bonnes pratiques commerciales, la gestion de la relation clientèle et les produits d'assurance

Profil Stagiaire(s)

Assistants ou conseillers chargés du développement commercial ou de la relation clientèle, débutant en agence bancaire ou auprès d'un intermédiaire d'assurance

Profil animateur(s)

Professionnels du secteur financier, troisième cycle juridique, droit du patrimoine

Concepteur des modules

Spécialiste de la modalité de formation à distance



MODULES

Connaître l'organisation et les structures du secteur de l'assurance en France

L'organisation du secteur de l'assurance est placée sous la tutelle du ministère de l'Économie, des Finances et de l'Emploi et sous le contrôle de l'Autorité de contrôle des assurances et des mutuelles. Son champ d'intervention est large et les opérations d'assurance sont regroupées par branches.

Connaître les différents organismes professionnels et la distribution de l'assurance

En amont des assureurs, la Fédération Française de l'Assurance (FFA), qui regroupe la FFSA et le GEMA, s'occupe de la représentativité des sociétés adhérentes auprès des pouvoirs publics.

Connaître les réseaux de distribution de l'assurance : les réseaux traditionnels et les mutuelles d'assurances

En France, trois acteurs majeurs se partagent le secteur de l'assurance : les compagnies d'assurances régies par le Code des assurances, les mutuelles qui relèvent du Code de la mutualité et les institutions de prévoyance soumises au Code de la Sécurité sociale.

Connaître les réseaux de distribution de l'assurance : bancassurance et nouveaux canaux

Les agents généraux, les courtiers et les salariés des compagnies d'assurance ne sont plus les seuls canaux de distribution de l'assurance. Les banques, les institutions de prévoyance et la grande distribution occupent désormais le terrain.

Connaître les principes généraux des assurances de dommages et de responsabilité

En matière d'assurance, on distingue les assurances de personnes des assurances de dommages et de responsabilité.

Connaître les obligations juridiques du souscripteur d'un contrat d'assurance de dommages

Le souscripteur d'un contrat d'assurance dommages a certaines obligations vis-à-vis de son assureur. En cas de manquement à ses obligations, le souscripteur encourt des sanctions.

Connaître les cas de résiliation et le règlement des litiges nés d'un contrat d'assurance

Comme tout contrat, la police d'assurance peut être dénoncée, conjointement ou à l'initiative de l'une des parties, à date fixe ou à l'occasion de certains événements ou litiges.

Contactez-nous

Conseiller formation
09 88 66 10 00
inscriptions@demoss.fr

MAÎTRISEZ L'INTERMÉDIATION EN ASSURANCE : RELATION COMMERCIALE ET CONFORMITÉ - DIGITAL ENCADRÉ



AAA809E

19h30 dont 1h d'encadrement 550,00 €^{HT}

Connaître les principes de base de l'assurance automobile et des marchandises transportées

La garantie Responsabilité Civile (RC) donne au contrat d'assurance automobile son caractère obligatoire. Elle est complétée par des garanties couvrant les dommages subis par les véhicules assurés eux-mêmes. Dans le cadre d'une activité professionnelle, une assurance des marchandises transportées peut être souscrite par l'assuré en complément de l'assurance automobile d'un utilitaire ou d'un poids lourds principalement.

Connaître les principes de base et garanties de dommages de l'assurance habitation

La Multi-risque habitation couvre un ensemble de biens ayant un lien direct avec le logement de l'assuré. Elle offre des garanties relatives à divers dommages directs ou indirects susceptibles d'affecter l'habitation.

Maîtriser le cadre légal de l'activité d'agent général d'assurance

L'agent général d'assurance (AGA) est un intermédiaire en assurance. Comme le courtier, il propose et aide son client dans le choix du contrat le plus approprié à ses objectifs.

Appréhender le statut fiscal de l'agent général d'assurance

Le régime d'imposition de l'agent général d'assurance (AGA) est largement fonction de son mode d'exercice. Ainsi, le choix d'une exploitation sous forme individuelle conditionne une imposition à l'impôt sur le revenu selon le régime de bénéfices non commerciaux.

Maîtriser le cadre légal de l'activité de courtier d'assurance

Le courtier en assurance est un intermédiaire en assurance. Il aide son client à conclure des contrats d'assurance. Son statut et ses missions sont liés à son statut de commerçant et à son rôle de mandataire de l'assuré. Des conditions strictes encadrent l'accès et l'exercice de l'activité.

Appréhender le statut fiscal du courtier d'assurance

Le régime d'imposition du courtier varie selon la forme juridique de son entreprise. Il est assujéti à l'impôt sur le revenu selon le régime des bénéfices industriels et commerciaux s'il exerce en individuel et à l'impôt sur les sociétés s'il exerce en société.

Connaître les principes des méthodes de communication

Lors d'un entretien, il est important de bien communiquer. Il existe des méthodes pour une communication efficace.

Connaître les techniques de communication

Pour mener à bien un entretien, tout est important : les gestes, les postures, les silences, le vocabulaire utilisé...

Maîtriser l'accueil et la vente par téléphone

Un grand nombre de ventes se font par téléphone. Il y a des règles bien précises à respecter en ce qui concerne l'accueil et le déroulement de l'entretien au téléphone.

Savoir prendre des rendez-vous et passer les barrages

Prendre un rendez-vous téléphonique ne s'improvise pas. Il faut pour cela savoir passer les barrages si besoin est et communiquer.

Connaître la structure de l'entretien de négociation

L'entretien de négociation se doit d'être structuré. Une méthode d'entretien de négociation et la reformulation des attentes du client sont utilisés à l'intérieur de cet entretien. Comment l'entretien de négociation est-il construit ? Quels sont ses objectifs ?

MAÎTRISEZ L'INTERMÉDIATION EN ASSURANCE : RELATION COMMERCIALE ET CONFORMITÉ - DIGITAL ENCADRÉ



AAA809E

19h30 dont 1h d'encadrement 550,00 €^{HT}

Connaître l'approche client besoin

L'approche client/besoin vise à détecter chez un client des besoins, en cours de négociation. Elle met en évidence les motivations de celui-ci, et découvre les conditions de réception aux meilleurs de l'offre ou solutions proposées.

Maîtriser la découverte client/besoin est donc la garantie d'une négociation commerciale plus efficace.

Savoir conseiller le client

Savoir conseiller le client consiste à informer et argumenter en faveur de la solution proposée.

Une méthode en deux phases distinctes est utilisée dans toute proposition de vente et demande la poursuite d'un objectif argumenté, en faveur de la solution de vente.

Comment conseiller le client ? Quelle méthode va t-on employer ?

Savoir détecter et traiter les objections pour conclure

Toutes les objections présentées au cours de la négociation nécessitent d'être entendues et traitées.

L'un des objectifs de la phase de négociation est donc de traiter les objections du client pour réaliser l'acte de vente.

Savoir vendre l'assurance IARD, auto et habitation

Les assurances se doivent de répondre aux attentes des clients qui recherchent à être bien assuré pour un prix compétitif.

Comment les spécialistes de l'assurance démarchent-ils les clients ?

Sur quels critères se basent l'assurance IARD, auto et habitation ?

Savoir vendre l'assurance santé, prévoyance et les produits satellites

Un spécialiste de l'assurance ne vend pas que des assurances IARD, automobile ou habitation : il peut vendre des assurances santé et prévoyance ainsi que des produits regroupant les domaines des moyens de paiement, de la chasse et de l'école.

Ces assurances proposent des garanties spécifiques qui s'adaptent aux besoins du client.

Savoir traiter les réclamations

La réclamation demande un traitement particulier, psychologique, et une possible formalisation par étapes : faire tomber la tension, étudier objectivement la situation, et proposer une solution.

C'est donc un moment privilégié de la relation commerciale.

De son issue favorable dépend la bonne image de la société.

Savoir procéder à un recouvrement amiable

Quelles sont les causes de non-paiement chez les souscripteurs ? Quels sont les différents profils des mauvais payeurs ? Quelles sont les techniques de persuasion de l'assureur ? Comment l'assureur traite-t-il les objections ?

Autant de questions à laquelle cette session de formation va répondre.

Savoir analyser les tâches d'un vendeur

Analyser les tâches du vendeur demande de bien les qualifier.

Certaines tâches sont indispensables ou seulement utiles, d'autres sont programmées ou planifiées.

Cette organisation de ses tâches permet au vendeur de mieux conduire son processus de vente.

Savoir gérer son temps et organiser ses actions commerciales

Gérer son temps et organiser l'activité commerciale est indispensable à la réalisation d'un bon programme de vente.

L'activité de programmation et de planification est donc indispensable à l'organisation même de la vente.

Elle offre au vendeur une meilleur réactivité et conduit à proposer des actions commerciales mieux ciblées.

MAÎTRISEZ L'INTERMÉDIATION EN ASSURANCE : RELATION COMMERCIALE ET CONFORMITÉ - DIGITAL ENCADRÉ



AAA809E

19h30 dont 1h d'encadrement 550,00 €^{HT}

Déontologie, devoir de conseil et relations clientèle assurance-vie

Les pratiques commerciales en assurances de personne doivent être encadrées afin de donner le meilleur conseil au client, et d'assurer la plus grande transparence en matière successorale. En plus des pratiques commerciales abusives ou illicites, étudiées dans un autre module, cet encadrement résulte de plusieurs dispositions législatives, réglementaires ou déontologiques.

Le cadre international et européen de la lutte contre le blanchiment

Pour lutter contre le blanchiment de l'argent sale et contre le financement du terrorisme, des mesures ont été prises à l'échelle internationale. Il s'agit pour les autorités de lutter contre ce type d'activités qui ont des conséquences néfastes sur les plans économique, social et politique.

Le cadre légal français anti-blanchiment

Pour lutter contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, deux formes de dispositions ont été prises : des sanctions pénales et des mesures préventives. Des institutions spécialisées ont également été créées pour contenir l'évolution de ces activités illégales.

Lutte anti-blanchiment : déclaration de soupçon

Pour lutter contre le blanchiment et le financement du terrorisme, le Code monétaire et financier a instauré une obligation de déclaration. Ces déclarations, volontaires ou automatiques, doivent être effectuées en cas de soupçon et pour les opérations présentant un risque élevé de blanchiment.

Lutte anti-blanchiment (LCB FT) : obligations autres que la déclaration de soupçon

Pour lutter contre le blanchiment et le financement du terrorisme, les organismes financiers ont diverses obligations à respecter, en plus de l'obligation de déclaration. Quelles sont ces autres obligations ? Et quelles sont leurs spécificités ?

Démarchage bancaire et financier

Le démarchage bancaire et financier fait l'objet d'une réglementation spécifique visant à protéger les personnes démarchées.

Les responsabilités du prestataire de service d'investissement vis-à-vis d'un client

Devoir d'information, devoir de conseil et de mise en garde, sanctions en cas de non-respect de ses obligations... l'intermédiaire a vu, ces dernières années, sa responsabilité considérablement alourdie.

Structure

Dès validation de son inscription par DEMOS, l'apprenant reçoit par mail une confirmation d'accès sur le « HUB de formation à distance DEMOS ». Cet accès est personnel et sécurisé par un mot de passe.

Durant la validité de son programme, l'apprenant se forme en réalisant, 100% à distance et à son rythme, ses modules eLearning.

A tout moment, il peut solliciter le service d'Assistance Demos pour toute question d'ordre technique ou fonctionnel (prise en main de la solution).

L'apprenant est encadré par le service support Demos qui le suit régulièrement aux étapes clés de sa formation : relance si non connexion, félicitations, suivi individuel de la progression, clôture. Ce service d'encadrement est assuré par mail (messagerie intégrée au HUB).

A l'issue de la validité de son programme, l'apprenant reçoit, par mail, un certificat de réalisation conforme à ses réalisations.

A l'issue de son programme, l'apprenant est invité à répondre à un questionnaire de satisfaction.

MAÎTRISEZ L'INTERMÉDIATION EN ASSURANCE : RELATION COMMERCIALE ET CONFORMITÉ - DIGITAL ENCADRÉ



AAA809E

19h30 dont 1h d'encadrement 550,00 €^{HT}

Méthode pédagogique

Connaître les principes de base des contrats d'assurance et de la relation clientèle