

Intitulé de la formation	Communication / Relation Client
Définition de la formation 	L'action de formation prévue au 1° de l'article L 6313-1 du code du travail définit la formation comme un parcours pédagogique permettant d'atteindre un objectif professionnel.
Public concerné 	Toute personne amenée à travailler dans le domaine assurantiel sur des produits d'assurance vie, de prévoyance et de retraite.
Prérequis 	Aucune connaissance particulière.
Les objectifs opérationnels 	À l'issue de la formation, le participant sera en mesure de : <ul style="list-style-type: none"> • Comprendre l'importance de la relation. • Gérer la relation client. • Prendre la parole en public. • Maîtriser votre émotivité lors d'une prise de parole. • Présenter vos idées de façon claire et organisée.
Ce que la formation apporte 	Pour comprendre ce secteur, il est indispensable d'en connaître l'environnement, l'organisation et les obligations des parties. Cette formation permettra d'appréhender le monde de l'Assurance pour comprendre le métier, à ce titre : <ul style="list-style-type: none"> • Être capable d'appliquer le cadre juridique aux contrats gérés. • Être capable de connaître les impacts en cas de réclamations.
Intervenant & parcours 	Laurence FETEL <i>Formatrice et responsable pédagogique</i> Laurence possède une expertise avérée avec plus de 30 ans d'expérience en assurance sur des postes métiers tels que Gestionnaire en Assurance ainsi que sur des postes de management d'équipe et en contact avec la clientèle telle que Responsable portefeuille clients.
Méthode pédagogique utilisée 	<ul style="list-style-type: none"> • Alternance d'apports théoriques, de travaux individuels ou en groupe. • Cas pratiques : analyse de situation et de déclaration à faire. • Mises en situations liées au secteur de l'assurance dans le respect du rythme de chacun.

<p>Moyens pédagogiques utilisés </p>	<ul style="list-style-type: none"> • Animation participative. • Explications théoriques soutenues par une présentation. • Quizz.
<p>Modalités d'évaluation de la formation</p> <p></p>	<p>Outil utilisé : Quizz sous google Forms.</p> <p>L'évaluation s'effectue en début et en fin de formation afin d'évaluer et comparer le degré de connaissances/compétences acquises au cours de la formation.</p> <p>Ce questionnaire permet de visualiser le niveau individuel et collectif des stagiaires afin d'extraire les axes d'améliorations détectés.</p> <p>De plus, le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques.</p>
<p>Modalités organisationnelles et d'accès à la formation </p>	<ul style="list-style-type: none"> • Durée : 45.5 h soit 6,5 jrs • Type : présentiel • Modalité de la formation : le lieu, la date et les horaires de la formation seront stipulés sur la convocation au plus tard 72h avant le début de la formation • Contact organisationnel : Mme Laurence FETEL contact@onze-institut.com • Modalité d'accès : un plan d'accès est transmis joint à la convocation • Accessibilité : Nos formations peuvent être accessibles aux personnes en situation de handicap. Chaque situation étant unique, nous vous recommandons de nous contacter, nous pourrions ainsi vous détailler les possibilités d'accueil pour vous permettre de suivre la formation dans les meilleures conditions ou vous orienter si besoin vers les structures spécialisées.
<p>Document de validation de réalisation de la formation </p>	<ul style="list-style-type: none"> • Feuille d'émargement. • Evaluation des acquis de la formation. • Certificat de réalisation de la formation.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap



ONZE Institut adapte ses formations selon le type de handicap présenté par la personne. Un document joint à notre politique handicap recense les possibilités d'adaptation en fonction du handicap.

La mission du référent handicap est d'accueillir, d'informer, d'accompagner et d'orienter les personnes en situation de handicap afin que tout stagiaire puisse réussir la formation dans les meilleures conditions possibles.

Référente Handicap : Laurence FETEL, Responsable pédagogique, est votre référente handicap pour définir des solutions d'adaptation ou de réorientation :

Tél : 06 74 82 92 03

Mail : contact@onze-institut.com

Accessibilité des locaux des personnes en situation d'handicap :

Le bâtiment et tous les services proposés sont accessibles à tous.

Programme détaillé



LA COMMUNICATION :

- Communication écrite
- Communication orale
 - Trouver sa cohérence à l'oral (verbal, non verbal, para verbal)
 - Maîtriser les silences

LA PRISE DE PAROLE :

- **Faire un état de sa prise de parole en public**
 - Définition d'une Prise de Parole efficace.
 - Identifier ses points forts et axes d'amélioration à l'expression orale
- **Le pitch :**
 - Qualités d'un bon orateur
 - Qualité de présence
- **L'intelligence émotionnelle**
- **Gérer son stress :**
 - Comprendre les mécanismes du stress lors d'un discours en public
 - Apprendre à se détendre (corps et esprit)

- Apprendre à se connecter à soi-même pour se connecter avec les autres
- S'exercer aux techniques théâtrales de respiration (Respiration Ventrale, Technique de la balle chaude)

- **Talents, Valeurs, Croyances et Responsabilités**

LA GESTION DE L'APPEL TELEPHONIQUE

- Les 6 étapes de l'appel
- La gestion des appels difficiles

LA RELATION CLIENT :

- Les enjeux de la relation client
- Les étapes du cycle relationnelle
- Les étapes de l'accueil
- Le devoir de conseil.