

Certificat Gestion de la Relation Client

CATEGORIE : C

Vue d'ensemble

Domaine(s) d'activité professionnel dans lequel(s) est utilisé la certification :

Transverse : ■ **Banque, Assurance et Immobilier.**

Code(s) NAF : **64.99Z**, **65.11Z**, **65.12Z**, **65.20Z**,
66.21Z, **66.22Z**, **66.29Z**

Code(s) NSF : **313**

Code(s) ROME : **C1103**, **C1110**, **C1109**, **C1107**, **C1102**

Formacode : **41036**

Date de création de la certification : **01/01/2017**

Mots clés : **DEVELOPPEMENT**, **COMMERCIAL**,
COMMUNICATION, **FIDELISATION**

Identification

Identifiant : **3075**

Version du : **23/03/2018**

Références

Consensus, reconnaissance ou recommandation :

Formalisé :

- **N/A**

Non formalisé :

- [La directive distribution en assurance est entrée en vigueur le 23 février 2016. Son application en droit français intervient le 23 février 2018. Elle instaure une obligation de formation continue à la charge des professionnels de la distribution de l'assurance. Cette disposition constitue une nouveauté sur le marché français.](#)
- [Les compétences en gestion de la relation client sont des compétences transverses essentielles et stratégiques pour les entreprises du secteur de l'assurance. Elles sont communes aux familles d'emplois 03 Distribution et développement commercial et 05 gestion des contrats ou prestations, répertoriées par l'OEMA, Observatoire de l'évolution des métiers de l'assurance. Ces familles d'emploi](#)

sont très importantes pour le secteur, car elles représentent respectivement : - En effectif : 47 111 personnes et 42 553 (au 31/12/2015) - En poids : 32% et 28,9% (dans la population totale) - En taux de recrutement : 8,4% et 8,8%.

- La relation client est un enjeu clé pour le secteur des assurances. « Le métier d'assureur est en train de changer, passant de la gestion des risques à la gestion des clients. »

Descriptif

Objectifs de l'habilitation/certification

Certifier les compétences des professionnels du secteur de l'assurance, principalement de la distribution par rapport au développement commercial et de la gestion des contrats ou prestations, en gestion de la relation client.

Lien avec les certifications professionnelles ou les CQP enregistrés au RNCP

- Aucun

Descriptif général des compétences constituant la certification

1. Maîtriser les méthodes et techniques de négociation, soit de manière proactive, soit dans le cadre d'un rebond commercial, dans le respect des procédures de l'entreprise. Adopter des comportements et une organisation de travail, orientés "service client".
2. Rechercher la satisfaction client.
3. Négocier avec des prospects, clients, tiers parties prenantes, intermédiaires, experts, partenaires professionnel, dans le respect des stratégies de conquête et de fidélisation de l'entreprise.

Modalités générales

La certification est proposée en inter-entreprises ou en intra-entreprises selon des modalités de formation présentielle et à distance.

Le système de certification se déroule en quatre étapes :

- Inscription du candidat
- Positionnement : une évaluation initiale permet d'individualiser le parcours de formation et d'en fixer la durée.

Public visé par la certification

- - Chargés de clientèle,
- Conseillers en assurance
- Inspecteurs commerciaux
- Chargé d'affaires
- courtiers, collaborateurs, Agents généraux
- Techniciens d'opération d'assurance

- Evaluation : évaluation des compétences du certificat
- Certification : validation de la détention des compétences

Durée de la formation : en fonction du positionnement (épreuve de certification comprise) de 18 à 84 heures.

En continue ou en alternance.

Liens avec le développement durable

niveau 1 : Certifications et métiers qui internalisent le développement durable. Les activités et compétences mobilisées mettent en oeuvre des matériaux et produits moins polluants

Valeur ajoutée pour la mobilité professionnelle et l'emploi

Pour l'individu

Développer et faire certifier ses compétences en gestion de la relation client, fidélisation et développement commercial.

Accroître son employabilité dans un contexte où la qualité de la relation client est primordiale pour les entreprises.

Développer son efficacité professionnelle.

Maîtriser les techniques de communication dans le cadre de la transformation digitale des entreprises.

Pour l'entité utilisatrice

Développer les compétences en gestion de la relation client des salariés chargés de clientèles ou experts dans leurs domaines d'activité (techniciens en assurances, notamment).

Réussir l'atteinte des objectifs stratégiques du secteur de l'assurance en matière « d'excellence client ».

Jalonner le « parcours client » de professionnels compétents dans la gestion de la relation client.

Se différencier de ses concurrents grâce à la qualité de la relation client.

Fidéliser et développer sa clientèle.

Evaluation / certification

Pré-requis

Aucun prérequis

Compétences évaluées

1. Maîtriser les méthodes et techniques de négociation, soit de manière proactive, soit dans le cadre d'un rebond commercial, dans le respect des procédures de l'entreprise :

Choisir des canaux de communication adaptés, y compris les canaux digitaux.

Communiquer, en s'adaptant à son interlocuteur et au canal de communication choisi.

2. Rechercher la satisfaction du client :

Exploiter des informations recueillies et élaborer une réponse adaptée, lors d'une vente ou de la gestion d'un sinistre.

Synthétiser de l'offre de produits et de services.

Orienter vers la personne ou le service compétent.

Conquérir, fidéliser, ou conseiller.

Centre(s) de passage/certification

- IFPASS PUTEAUX/LA DEFENSE
- IFPASS LYON / MARSEILLE / STRASBOURG / BORDEAUX

Traiter les objections et formuler des réponses claires.
Créer les conditions favorables à une vente ou à une solution d'offre additionnelle ou transactionnelle.
Prendre des décisions et les communiquer.

3. Négociateur dans le respect des stratégies de conquête et de fidélisation de l'entreprise :

Conduire des entretiens avec des prospects, clients, assurés, victimes, bénéficiaires, ou leurs représentants (intermédiaires, experts, partenaires ou autres professionnels).

Gérer les comportements et situations de tension : stress, conflits, agressivité, etc...

Gérer la relation au temps et prioriser.

Sélectionner des arguments pertinents et construire un argumentaire.

Suivre un scénario d'entretien.

Niveaux délivrés le cas échéant (hors nomenclature des niveaux de formation de 1969)

Aucun.

La validité est Permanente

Possibilité de certification partielle : non

Matérialisation officielle de la certification :

Certificat de compétences en gestion de la relation client

Plus d'informations

Statistiques

11 salariés en formation continue certifiés depuis 2016.

160 alternants certifiés depuis 2015 soit 53 par an.

Autres sources d'information

<http://www.ifpass.fr/>

Contact : informations@ifpass.fr