

PROGRAMME COACHING

.....

Votre programme d'accompagnement
Qualité Assurance™

100%

Plan de
Marketing

Programme de
Certification

Plan de
Formation
Accompagnement
personnalisés

QUALITÉ ASSURANCE™

CLASSEMENT DES PROFESSIONNELS DE L'ASSURANCE



VOTRE PROGRAMME ISO ADAPTÉ ET PERSONNALISÉ AVEC VOTRE RESPONSABLE PÉDAGOGIQUE

PLAN DE FORMATION



Responsable Pédagogique

- UV 1 Les savoirs généraux
- UV 2 Les assurances de personnes : incapacité - invalidité - décès - dépendance
- UV 3 Les assurances de personnes : assurance vie - capitalisation
- UV 4 Les assurances de personnes : les contrats collectifs
- UV 5 Les assurances de biens et de responsabilité
- UV 6 La structure idéale : Assurer un accueil irréprochable
- UV 7 LCB-FT : Lutte contre-blanchiment, financement du terrorisme
- UV 8 Connaître les principes généraux de satisfaction client et la nouvelle réglementation ACPR
- UV 9 Déployer le service satisfaction client au sein de votre structure
- UV 10 Déontologie
- UV 11 Perfectionnement du Devoir de Conseil et d'Information : nouvelles exigences de service
- UV 21 Participer à la stratégie qualité sur le digital de votre structure
- UV 22 Maîtriser la charte Qualité Assurance™, élaborer vos engagements de service
- UV 23 Comment utiliser le Web 2.0 pour développer son chiffre d'affaires
- UV 24 RGPD : de la théorie à la pratique
- UV 31 Initier la démarche qualité dans votre structure
- UV 32 Participer à la stratégie de développement de votre structure
- UV 33 Adopter une GED (Gestion Electronique de Documents) à 100%
- UV 34 Mettre en oeuvre le plan Qualité Assurance™ dans votre structure
- UV 35 Réaliser des actions commerciales sur vos prospects pour gagner des parts de marché
- UV 36 Etre performant en adoptant une organisation efficace pour une meilleure réussite
- UV 37 Les bonnes pratiques commerciales des intermédiaires en assurance
- UV 38 Structurer et consolider le fonctionnement de l'équipe pour être certifié ISO 9001
- UV 39 Gérer les clients difficiles
- UV 40 Manager son équipe au quotidien

PLAN DE MARKETING



Chargée de Communication

PRINT

- Fiche A4 de présentation de l'agence
- Option formulaire en ligne interactif
- Chemise de présentation de l'agence
- Charte Qualité générique
- Charte Qualité sur mesure
- Cartes de visite
- Cartes de correspondance
- Flyer dépliant

WEB

- Signature Mail
- Blog
- Web.1 : Web vitrine
- Web.2 : Site internet complet / interactif

IDENTITÉ VISUELLE

- Logo
- Papier en tête

RELATION PRESSE

- Communiqué de presse générique
- Communiqué de presse personnalisé
- Publi-rédactionnel

OBSERVATOIRE QUALITÉ

- Avec constat d'huissier
- Sans constat d'huissier

LES PRODUITS DÉRIVÉS

- Vitrophanie personnalisée
- Plaque Qualité Assurance™
- Clé USB sur mesure
- Vignettes personnalisées autocollantes
- Calendrier personnalisé
- Cérémonie de remise des étoiles
- Montage photo équipe

PROGRAMME DE CERTIFICATION



Pack photos
Visite sur site sous 18 mois



Evaluation : Qualité de Service
Contrôle mystère sous 18 mois



Taux de satisfaction constaté
par huissier de justice
- Taux de retour 20%
- Taux de Satisfaction 80%



Audit de certification
ISO 9001



Identifier vos besoins de formations et fixer vos objectifs.

L'identification des besoins individuels et collectifs de formation, pour vous ainsi que vos collaborateurs, constitue une étape clé dans la réussite de votre projet d'entreprise. Nous allons donc faire le point ensemble sur la situation de votre structure et identifier vos besoins.

Travailler préalablement à l'élaboration et la mise en œuvre de votre programme de coaching, dont fait partie votre plan de formation, est essentiel pour construire une réponse pertinente à la fois avec vos objectifs, votre projet et avec les attentes ainsi que de vos clients et de vos collaborateurs.

Nous allons effectuer ensemble la revue des principaux types de besoins de formation susceptibles d'impacter, à court ou moyen terme, votre structure et où il existe un écart entre les compétences existantes et les compétences nécessaires au bon fonctionnement de votre structure.

Par expérience, nos clients ont déjà identifiés les principaux besoins liés à :

- Votre activité commerciale :** *Évolution des produits d'assurance, de votre positionnement marketing mais aussi érosion du portefeuille, baisse du taux d'équipement, concurrence des autres canaux de distribution (banque, internet...), arrivée de nouveaux concurrents sur votre marché/secteur, diminution de vos marges et de votre chiffre d'affaires, nouvelles méthodes commerciales (télé conseil, vente au comptoir, vente en ligne...).*
- Les évolutions techniques :** *Nouveau matériel/logiciel CRM, mais surtout digitalisation de la production, la GED, Archivage électronique, stratégie réseaux sociaux, positionnement web, e-réputation...développement de fidélisation et de la vente additionnelle.*
- Vos obligations :** *Notamment sur votre devoir de conseil et d'information (démarche qualité Assurance, ACPR, AMF, IOBSP,...) mais aussi la réglementation sociale, règles d'hygiène et de sécurité, l'émergence d'un nouveau type de clientèle, l'exigence de nouveaux services de la part des clients historiques.*
- Un projet de changement** d'organisation ou d'investissement : *Ouverture/fusion de différents points de vente, rachat de portefeuille, ouverture d'un nouveau code courtage..., réorganisation de la structure, changement de gérant, nouvelle répartition des activités et responsabilités au sein de la structure.*
- L'évolution des métiers** et la gestion des âges dans l'entreprise : *Emploi des seniors, départs à la retraite nécessitant la transmission du savoir-faire, pénurie d'emploi sur des métiers stratégiques, promotions internes, difficultés de recrutement,...*

Votre responsable pédagogique possède une synthèse des actions déjà réalisées, et peut grâce à cette expertise, vous apporter un plan de formation solide et réellement bénéfique pour votre structure. Il définira avec vous un calendrier, fixera vos priorités ainsi que l'évaluation des moyens humains et matériels ainsi que l'investissement nécessaire à leur mise en œuvre.

Votre responsable pédagogique, peut sur votre demande, intervenir lors des entretiens annuels avec vos collaborateurs, ainsi qu'en fin d'année, lors de la définition du plan de formation de l'année à venir.

Date / /

Signature