

## PROGRAMME DE FORMATION LA RELATION CLIENT DANS LA PRÉVOYANCE ET LA RETRAITE

**CATÉGORIE DE LA FORMATION :** Formation annuelle continue

### OBJECTIFS ET PRÉSENTATION

Ce module de formation s'adresse à tous les intermédiaires en assurance et les professionnels de la gestion de patrimoine qui souhaitent se former tout au long de leur carrière professionnelle.

JURISCAMPUS, spécialiste de la formation à distance par internet pour les professionnels, s'appuie sur une équipe pédagogique expérimentée qui allie les compétences universitaires à celles des professionnels du secteur.

Objectifs de la formation :

À l'issue de cette formation, le participant sera capable de :

- Comprendre les spécificités des besoins des clients en matière de prévoyance et de retraite ;
- Expliquer les produits et services de prévoyance et de retraite de manière claire et adaptée au profil des clients ;
- Analyser les attentes et les priorités des clients pour proposer des solutions personnalisées ;
- Identifier les leviers pour instaurer et maintenir une relation de confiance avec les clients sur le long terme.

### PUBLIC VISÉ ET MODALITÉS D'ADMISSION

- Public visé : Les intermédiaires en assurance et les professionnels de la gestion de patrimoine soumis aux exigences de formation annuelle continue.
- Prérequis :  
Préalablement à cette formation, le participant devra :
  - Avoir une connaissance générale sur la réglementation professionnelle applicable aux professionnels de l'assurance ;
  - Et/ou être soumis aux exigences de la formation annuelle continue selon la réglementation en vigueur.

### ORGANISATION ET SUIVI DE LA FORMATION

Le programme de formation **La relation client dans la prévoyance et la retraite** représente un volume horaire d'enseignement de **3 heures**.

La formation est dispensée à distance via une plateforme pédagogique.

Cette formation est éligible aux statuts suivants :

- 3h IAS/DDA

#### Informations complémentaires

- IAS/DDA : Assurance de personnes : 3
- IAS/DDA : Prévoyance / Santé : 3
- Thématique(s) : Prévoyance-Retraite

Modalité de suivi de la formation : Distanciel asynchrone

### MOYENS PÉDAGOGIQUES

La formation est dispensée dans le cadre d'un environnement numérique pédagogique mettant à disposition de l'apprenant des supports pédagogiques, ainsi que des exercices d'accompagnement.

### MOYENS D'ÉVALUATION MIS EN OEUVRE

Un QCM de fin de formation permettra d'attester de l'acquisition des connaissances.

Pour être lauréat de la formation, l'apprenant devra obtenir une moyenne strictement supérieure à 70% de bonnes réponses.

### ÉQUIPE PÉDAGOGIQUE

- **Direction** : Nicolas ESPLAN et Alexandre LESAULT, Directeurs JurisCampus, Docteurs en droit
- **Comité de perfectionnement** : Présidé par Michel LEROY (Professeur des Universités, directeur du M2 ingénierie du patrimoine UT Capitole).  
Fabrice DUMARQUEZ (Notaire), Sébastien GARCIA (Ingénieur patrimonial, chercheur), Emeric LEBEL DE PENGUILLY (Ingénieur patrimonial).
- **Responsable des épreuves** : Corinne BASTIER

## VALIDATION DE LA FORMATION

Attestation de fin de formation et de réussite délivrée après la validation du QCM de contrôle des connaissances.

## ENCADREMENT ET ASSISTANCE PÉDAGOGIQUE TOUT AU LONG DE LA FORMATION À DISTANCE

Le tuteur est le garant du suivi de l'apprenant. Il sera chargé de le suivre et de l'assister durant son parcours d'apprentissage, de mesurer sa progression pédagogique, de déceler d'éventuels écarts et de proposer des correctifs.

<b>Tuteur</b>	Corinne BASTIER
<b>Modalités d'accompagnement</b>	L'accompagnement se fait selon des outils de suivi à disposition sur l'environnement numérique d'enseignement (barre de progression, coche d'achèvement, parcours guidé, graphique de progression, ...).
<b>Comment et à quel moment peut-il être joint par l'apprenant ?</b>	Tous les jours ouvrés de la semaine de 9h30- 12h00 et de 14h00-17h30 par téléphone 05 62 88 28 43 sur rendez-vous (pris par mail), par mail à l'adresse coach@juriscampus.fr ou sur la plateforme de formation pédagogique via le forum.
<b>Dispositifs mis en place pour la promotion des partages et des échanges pédagogiques entre les apprenants</b>	Mise en place d'outils asynchrones de formation comme forum, messagerie privée etc...
<b>Délai de réponse à une demande d'accompagnement</b>	72 heures ouvrées à compter de la prise en charge de la demande (avec rendez-vous préalable).

## PROGRAMME DE LA FORMATION

I) Comprendre les spécificités des besoins des clients en matière de prévoyance et de retraite

Typologie des besoins clients

Facteurs influençant les besoins

Outils pour identifier les besoins spécifiques

II) Présentation des produits et services de manière claire et adaptée

Catalogue des produits de prévoyance

Produits de retraite

Communication adaptée au client

Gestion des objections

IV) Analyse des attentes et priorités des clients pour une offre personnalisée

Techniques d'écoute active

Segmentation des profils clients

Construction de solutions personnalisées

V) Instaurer et maintenir une relation de confiance sur le long terme

Les clés de la relation client

Techniques pour fidéliser le client

Gestion des moments critiques

