

## PROGRAMME DE FORMATION LES CLÉS DE LA COMMUNICATION PAR TÉLÉPHONE

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

### OBJECTIFS ET PRÉSENTATION

Ce module de formation s'adresse à tous les professionnels de la gestion de patrimoine et de l'immobilier et les intermédiaires en assurance 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 :

- Maîtriser les règles de communication par téléphone ;
- Appliquer une structure d'entretien téléphonique selon le contexte.

### PUBLIC VISÉ ET MODALITÉS D'ADMISSION

- Public visé : Les intermédiaires en assurance, les professionnels de l'immobilier et de la gestion de patrimoine soumis aux exigences de formation annuelle continue.
- Prérequis :  
Préalablement à cette formation, le participant devra :
  - avoir des connaissances en communication et relation client ;
  - et/ou être soumis aux exigences de la formation annuelle continue selon la réglementation en vigueur.

### ORGANISATION DE LA FORMATION

Le programme de formation **Les clés de la communication par téléphone** 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 IMMO
- 3h IAS/DDA

#### Informations complémentaires

- IAS/DDA : Assurances divers : 3
- IMMOBILIER/LOI Alur : 3
- Thématique(s) : Relation client

Modalité pédagogique : Distanciel asynchrone

### MODALITÉS DE SUIVI

La formation est dispensée à distance via une plateforme pédagogique.

### 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 l'impact du téléphone sur le client
- II. Maîtriser les règles de la communication par téléphone
- III. Appliquer une structure d'entretien téléphonique selon le contexte