

PROGRAMME DE FORMATION LES FONDAMENTAUX DE LA GESTION DES CONFLITS

CATÉGORIE DE LA FORMATION : Formation annuelle continue

OBJECTIFS ET PRÉSENTATION

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

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 :

- appréhender la relation client dans la gestion des conflits.

PUBLIC VISÉ ET MODALITÉS D'ADMISSION

- Public visé : Les professionnels de la gestion de patrimoine, les intermédiaires en assurance soumis aux exigences de formation annuelle continue.
- Prérequis :
Préalablement à cette formation, le participant devra :
 - avoir des connaissances liées à la relation client.

ORGANISATION DE LA FORMATION

Le programme de formation **Les fondamentaux de la gestion des conflits** 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).
Emeric LEBEL DE PENGUILLY (Ingénieur patrimonial), Fabrice DUMARQUEZ (Notaire), Karine ESPLAN (Toulouse school of management, Enseignant chercheur), Sébastien GARCIA (Ingénieur patrimonial, chercheur).
- **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.

Tuteur	Somaya EL KHADDARI, Corinne BASTIER
Modalités d'accompagnement	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, ...).
Comment et à quel moment peut-il être joint par l'apprenant ?	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.
Dispositifs mis en place pour la promotion des partages et des échanges pédagogiques entre les apprenants	Mise en place d'outils asynchrones de formation comme forum, messagerie privée etc...
Délai de réponse à une demande d'accompagnement	72 heures ouvrées à compter de la prise en charge de la demande (avec rendez-vous préalable).

PROGRAMME DE LA FORMATION

- I. Introduction
- II. Le conflit
- III. L'assertivité
- IV. Les outils d'aide à la résolution du conflit

