

Les CQP de la Mutualité

PUBLIC

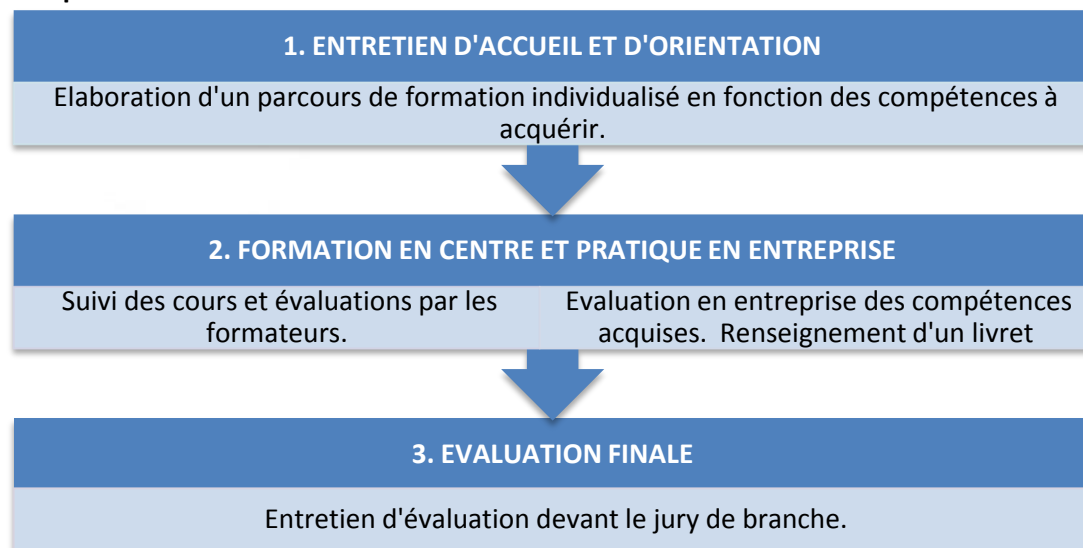
- Salariés de la branche exerçant le métier ou accédant au métier (dans le cadre par exemple de périodes de professionnalisation)
- Jeunes ou adultes en contrat de professionnalisation

OBJECTIFS

- Développer et reconnaître les compétences des salariés pour répondre aux nouveaux besoins des mutuelles face aux changements en cours
- Faciliter la mobilité professionnelle
- Former les nouveaux salariés

DEROULEMENT DU PARCOUS DE FORMATION

3 étapes :



6 CERTIFICATS DE QUALIFICATION PROFESSIONNELLE :

- CQP Conseiller(ère) mutualiste individuels,
- CQP Conseiller(ère) mutualiste collectif,
- CQP Chargé(e) d'accueil et de relation clients/adhérents,
- CQP Chargé(e) de relation à distance,
- CQP Assistant(e) commercial(e),
- CQP Spécialiste prestations santé-prévoyance.

LIEU

Marseille Centre : 29 Rue Jacques Hebert, 13010 Marseille.

CONTACT

Fiona ICARD – Coordinatrice pédagogique
04 91 29 63 86 / fiona.icard@sigma-formation.fr

CQP Conseiller Mutualiste Individuels

OBJECTIFS

A l'issue de la formation le candidat est capable de :

- Accueillir et conseiller les adhérents et les prospects à partir d'une analyse globale de leur situation et leur vendre des contrats adaptés à leurs besoins dans différents domaines de la protection sociale : santé, prévoyance, épargne, retraite,...
- Conduire des actions ciblées dans le cadre de campagnes de prospection ou de fidélisation dans le but de générer des flux au sein de l'agence,
- Identifier toutes les opportunités susceptibles de déboucher sur des contrats collectifs.

DUREE

280 heures (40 jours) de formation pour l'ensemble des modules composant le CQP.

Parcours individualisé de formation défini à l'issue de l'entretien d'accueil et d'orientation.

CONTENU

DOMAINE 1 35 heures	Analyser la situation d'un adhérent ou d'un prospect individuel <ul style="list-style-type: none">- Les bases de la communication- Identifier les besoins en fonction des profils, risques et produits
DOMAINE 2 70 heures	Proposer une offre multi produit de protection sociale adaptée aux besoins des particuliers dans le respect de la réglementation en vigueur <ul style="list-style-type: none">- Comprendre les règles de fonctionnement des structures mutualistes- Connaître l'organisation de la protection sociale en France et son financement- Connaître le cadre juridique et les spécificités de la prévoyance- Connaître le cadre juridique et les spécificités des contrats collectifs- Les caractéristiques des produits de l'offre globale : santé, prévoyance, épargne, retraite)
DOMAINE 3 42 heures	Utiliser les techniques commerciales pour vendre des contrats adaptés aux besoins des adhérents et des prospects <ul style="list-style-type: none">- L'entretien et les étapes de la vente- Construire un argumentaire de vente- Provoquer une décision et conclure la vente
DOMAINE 4 21 heures	Valoriser l'image et l'offre de service de la mutuelle <ul style="list-style-type: none">- Connaissance de la mutualité
DOMAINE 5 35 heures	Analyser le marché et proposer des actions de développement <ul style="list-style-type: none">- Organiser une veille concurrentielle- Organiser et animer une action commerciale
DOMAINE 6 28 heures	Suivre et analyser son activité commerciale en utilisant les outils de suivi et de gestion administrative et commerciale <ul style="list-style-type: none">- Le reporting et les outils associés- La communication écrite
DOMAINE 7 21 heures	Organiser son activité de conseiller mutualiste <ul style="list-style-type: none">- Organisation administrative et gestion des priorités
SUIVI 28 heures	Module préparatoire à la formation et accompagnement

CQP Conseiller Mutualiste Individuels

Calendrier prévisionnel 2017/2018

2017

20-21-22	FEVRIER	Connaissance de la mutualité	21H
20-21-22	MARS	Les bases de la communication	21H
24-25-26	AVRIL	Connaitre l'organisation de la protection sociale en France et son financement	21H
29-30	MAI	Comprendre les règles de fonctionnement des structures mutualistes	14H
31	MAI	Connaitre le cadre juridique et les spécificités des contrats collectifs	07H
26-27-28	JUIN	L'entretien et les étapes de la vente	21H
06-07	NOVEMBRE	Connaitre le cadre juridique et les spécificités de la prévoyance	14H
08-09	NOVEMBRE	Les caractéristiques des produits de l'offre globale : santé, prévoyance, épargne, retraite)	14H
04-05	DECEMBRE	Identifier les besoins en fonction des profils, risques et produits	14H
06	DECEMBRE	Suivi collectif - 1ère séance	3H30

2018

10-11	JANVIER	Construire un argumentaire de vente	14H
12	JANVIER	Provoquer une décision et conclure la vente	07H
29-30-31	JANVIER	Organiser une veille concurrentielle	21H
19-20-21	FEVRIER	Organisation administrative et gestion des priorités	21H
19	MARS	Suivi collectif - 2ème séance	3H30
20-21	MARS	Organiser et animer une action commerciale	14H
16-17	AVRIL	Le reporting et les outils associés	14H
18	AVRIL	Préparation oral : Power Point	07H
14-15	MAI	La communication écrite	14H
16	MAI	Préparation oral : Prise de parole en public	07H

CQP Conseiller Mutualiste Collectif

OBJECTIFS

A l'issue de la formation le candidat est capable de :

- Vendre des offres multi-produits de prestations et de services en démarchant des adhérents et prospects professionnels,
- Développer un portefeuille d'adhérents, établir et entretenir la relation commerciale avec eux par des prises de contact et des retours d'information réguliers,
- A partir d'une analyse des activités de ses prospects et adhérents et de l'évolution de leurs besoins et d'une analyse de son environnement économique, évaluer le potentiel de développement de son activité,
- Répondre à des appels d'offres et des cahiers des charges et proposer des prestations et des services adaptés dans le cadre des dispositions négociées par les branches professionnelles.

DUREE

315 heures (45 jours) de formation pour l'ensemble des modules composant le CQP.

Parcours individualisé de formation défini à l'issue de l'entretien d'accueil et d'orientation.

DOMAINE 1 56 heures	Sélectionner une offre adaptée à la situation et aux besoins de l'entreprise <ul style="list-style-type: none">- Les bases de la communication- Evaluer les risques – lecture des comptes- Cibler une offre à partir de sa connaissance de l'entreprise
DOMAINE 2 70 heures	Négocier avec une entreprise une offre multi produit de protection sociale dans le respect de la réglementation en vigueur <ul style="list-style-type: none">- Comprendre les règles de fonctionnement des structures mutualistes- Connaître l'organisation de la protection sociale en France et son financement- Connaître le cadre juridique et les spécificités des contrats collectifs- Les caractéristiques des produits collectifs- La négociation des contrats de groupe
DOMAINE 3 42 heures	Utiliser les techniques commerciales pour vendre des contrats adaptés aux besoins des adhérents et des prospects <ul style="list-style-type: none">- L'entretien et les étapes de la vente- Construire un argumentaire de vente- Provoquer une décision et conclure la vente
DOMAINE 4 21 heures	Valoriser l'image et l'offre de service de la mutuelle <ul style="list-style-type: none">- Connaissance de la mutualité
DOMAINE 5 35 heures	Analyser le marché et proposer des actions de développement <ul style="list-style-type: none">- Organiser une veille concurrentielle- Organiser et animer une action commerciale
DOMAINE 6 28 heures	Suivre et analyser son activité commerciale en utilisant les outils de suivi et de gestion administrative et commerciale <ul style="list-style-type: none">- Le reporting et les outils associés- La communication écrite
DOMAINE 7 21 heures	Organiser son activité de conseiller mutualiste <ul style="list-style-type: none">- Organisation administrative et gestion des priorités
DOMAINE 8 14 heures	Suivre et fidéliser un portefeuille d'entreprises <ul style="list-style-type: none">- Créer, animer et développer un réseau d'entreprise
SUIVI 28 heures	Module préparatoire à la formation et accompagnement

CQP Conseiller Mutualiste Collectif

Calendrier prévisionnel 2017/2018

2017

20-21-22	FEVRIER	Connaissance de la mutualité	21H
20-21-22	MARS	Les bases de la communication	21H
24-25-26	AVRIL	Connaitre l'organisation de la protection sociale en France et son financement	21H
29-30	MAI	Comprendre les règles de fonctionnement des structures mutualistes	14H
31-1er	MAI/JUIN	Connaitre le cadre juridique et les spécificités des contrats collectifs	14H
26-27-28	JUIN	L'entretien et les étapes de la vente	21H
02-03	OCTOBRE	Evaluer les risques – lecture des comptes	14H
04-05	OCTOBRE	Créer, animer et développer un réseau d'entreprise	14H
06-07-08	NOVEMBRE	Cibler une offre à partir de sa connaissance de l'entreprise	21H
09	NOVEMBRE	Les caractéristiques des produits collectifs	07H
04-05	DECEMBRE	La négociation des contrats de groupe	14H
06	DECEMBRE	Suivi collectif - 1ère séance	3H30

2018

10-11	JANVIER	Construire un argumentaire de vente	14H
12	JANVIER	Provoquer une décision et conclure la vente	07H
29-30-31	JANVIER	Organiser une veille concurrentielle	21H
19-20-21	FEVRIER	Organisation administrative et gestion des priorités	21H
19	MARS	Suivi collectif - 2ème séance	3H30
20-21	MARS	Organiser et animer une action commerciale	14H
16-17	AVRIL	Le reporting et les outils associés	14H
18	AVRIL	Préparation oral : Power Point	07H
14-15	MAI	La communication écrite	14H
16	MAI	Préparation oral : Prise de parole en public	07H

CQP Chargé de relation à distance

OBJECTIFS

A l'issue de la formation le candidat est capable de :

- Traiter les appels entrants et sortants de la mutuelle avec la plus grande qualité d'accueil
- Participer au développement de la mutuelle en élargissant et fidélisant le portefeuille par une prospection active et un rebond commercial dans un objectif de multi-détention et prendre en charge les demandes d'adhérents ou de prospects effectuées à distance
- Traiter les réclamations et répondre aux demandes d'information sur la compréhension d'un dossier et/ou la situation personnelle des adhérents,
- Assurer l'accueil téléphonique des adhérents et des partenaires, les orienter, les conseiller
- Exécuter les actes de gestion liés à certains appels en respectant les normes de production
- Effectuer des appels sortants dans le cadre d'opérations de mutualisation, de fidélisation et d'enquêtes de satisfaction
- S'adapter aux situations de stress notamment liées à la gestion des flux d'appels entrants.

DUREE

280 heures (40 jours) de formation pour l'ensemble des modules composant le CQP.

Parcours individualisé de formation défini à l'issue de l'entretien d'accueil et d'orientation.

CONTENU

- DOMAINE 1** **Analyser la situation d'un adhérent ou d'un prospect individuel**
35 heures
- Les bases de la communication
 - Identifier les besoins en fonction des profils, risques et produits
- DOMAINE 2** **Proposer une offre multi produit de protection sociale adaptée aux besoins des particuliers dans le respect de la réglementation en vigueur**
70 heures
- Comprendre les règles de fonctionnement des structures mutualistes
 - Connaître l'organisation de la protection sociale en France et son financement
 - Connaître le cadre juridique et les spécificités de la prévoyance
 - Connaître le cadre juridique et les spécificités des contrats collectifs
 - Les caractéristiques des produits de l'offre globale : santé, prévoyance, épargne, retraite)
- DOMAINE 3** **Utiliser les techniques commerciales pour vendre des contrats adaptés aux besoins des adhérents et des prospects**
42 heures
- L'entretien et les étapes de la vente
 - Construire un argumentaire de vente
 - Provoquer une décision et conclure la vente
- DOMAINE 4** **Valoriser l'image et l'offre de service de la mutuelle**
21 heures
- Connaissance de la mutualité
- DOMAINE 5** **Exploiter les outils de communication multi-canal dans les activités de prospection, conseil et vente à distance**
42 heures
- Les techniques de communication par téléphone
 - La prospection téléphonique
 - Désamorcer une situation difficile
 - La communication écrite
- DOMAINE 6** **Utiliser les systèmes d'information et de traitement de l'information liés à la gestion des contacts adhérents et prospects**
42 heures
- Utiliser des logiciels informatiques (Word, Excel, Courrier électronique)
La simultanéité des activités
- SUIVI** **Module préparatoire à la formation et accompagnement**
28 heures

CQP Chargé de relation à distance

Calendrier prévisionnel 2017/2018

2017

20-21-22	FEVRIER	Connaissance de la mutualité	21H
20-21-22	MARS	Les bases de la communication	21H
24-25-26	AVRIL	Connaitre l'organisation de la protection sociale en France et son financement	21H
29-30	MAI	Comprendre les règles de fonctionnement des structures mutualistes	14H
31	MAI	Connaitre le cadre juridique et les spécificités des contrats collectifs	07H
26-27-28	JUIN	L'entretien et les étapes de la vente	21H
06-07	NOVEMBRE	Connaitre le cadre juridique et les spécificités de la prévoyance	14H
08-09	NOVEMBRE	Les caractéristiques des produits de l'offre globale : santé, prévoyance, épargne, retraite)	14H
04-05	DECEMBRE	Identifier les besoins en fonction des profils, risques et produits	14H
06	DECEMBRE	Suivi collectif - 1ère séance	3H30

2018

10-11	JANVIER	Construire un argumentaire de vente	14H
12	JANVIER	Provoquer une décision et conclure la vente	07H
29-30	JANVIER	Utiliser des logiciels informatiques (Word, Excel, Courrier électronique) - 1	14H
31	JANVIER	La prospection téléphonique	07H
22	FEVRIER	Les techniques de communication par téléphone	07H
23	FEVRIER	La simultanéité des activités	07H
19	MARS	Suivi collectif - 2ème séance	3H30
20-21-22	MARS	Utiliser des logiciels informatiques (Word, Excel, Courrier électronique) - 2	21H
16-17	AVRIL	Désamorcer une situation difficile	14H
18	AVRIL	Préparation oral : Power Point	07H
14-15	MAI	La communication écrite	14H
16	MAI	Préparation oral : Prise de parole en public	07H

CQP Spécialiste prestations santé/prévoyance

OBJECTIFS

A l'issue de la formation le candidat est capable de :

- Traiter des demandes complexes et des réclamations avec réponses personnalisées,
- Suivre l'utilisation du système d'informations et de traiter les anomalies du processus de production au regard de la réglementation,
- Prendre en compte et valoriser l'image, les forces et les valeurs de l'entreprise mutualiste auprès des adhérents et des professionnels de la protection sociale,
- Contrôler la fiabilité et la pertinence des informations reçues, le bon déroulement du processus de production et l'application des règles de gestion,
- Mettre en place et de conduire des actions d'amélioration,
- Fournir un appui technique aux gestionnaires et aux conseillers.

DUREE

252 heures (36 jours) de formation pour l'ensemble des modules composant le CQP.

Parcours individualisé de formation défini à l'issue de l'entretien d'accueil et d'orientation.

CONTENU

DOMAINE 1 56 heures	Analyser et traiter les dossiers complexes en utilisant son expertise dans le domaine des processus de traitement des prestations et cotisations santé/prévoyance <ul style="list-style-type: none">- Processus de traitement des prestations et des cotisations santé- Processus de traitement des prestations et des cotisations prévoyance
DOMAINE 2 63 heures	Prendre en compte la réglementation spécifique santé/prévoyance dans l'élaboration d'une solution pertinente <ul style="list-style-type: none">- Connaître l'organisation de la protection sociale en France et son financement- Connaître le cadre juridique et les spécificités de la prévoyance- Connaître le cadre juridique et les spécificités de la santé RO/RC- Connaître le cadre juridique et les spécificités des contrats collectifs
DOMAINE 3 35 heures	Intégrer et prendre en compte l'organisation et l'environnement de la mutuelle dans son activité professionnelle <ul style="list-style-type: none">- Connaissance de la mutualité- Comprendre les règles de fonctionnement des structures mutualistes - 2
DOMAINE 4 35 heures	Analyser la conformité et la qualité de la production et produire des actions d'amélioration <ul style="list-style-type: none">- Démarches et normes qualité- Améliorer les processus de travail
DOMAINE 5 35 heures	Apporter un support technique aux collaborateurs et transmettre des savoir-faire <ul style="list-style-type: none">- Les bases de la communication- Transmettre un savoir-faire
SUIVI 28 heures	Module préparatoire à la formation et accompagnement

CQP Spécialiste prestations santé/prévoyance

Calendrier prévisionnel 2017/2018

2017

20-21-22	FEVRIER	Connaissance de la mutualité	21H
20-21-22	MARS	Les bases de la communication	21H
24-25-26	AVRIL	Connaitre l'organisation de la protection sociale en France et son financement	21H
29-30	MAI	Comprendre les règles de fonctionnement des structures mutualistes	14H
31-1er	MAI/JUIN	Connaitre le cadre juridique et les spécificités des contrats collectifs	14H
09-10	OCTOBRE	Connaitre le cadre juridique et les spécificités de la santé RO/RC	14H
11	OCTOBRE	Démarches et normes qualité	07H
06-07	NOVEMBRE	Connaitre le cadre juridique et les spécificités de la prévoyance	14H
06	DECEMBRE	Suivi collectif - 1ère séance	3H30
06-07-08	DECEMBRE	Processus de traitement et des cotisations santé	17H30

2018

10-11-12	JANVIER	Processus de traitement et des cotisations prévoyance	21H
12-13-14	FEVRIER	Améliorer les processus de travail	21H
19	MARS	Suivi collectif - 2ème séance	3H30
19-20	MARS	Processus de traitement et des cotisations santé	10H30
21-22	MARS	Transmettre un savoir-faire	14H
18	AVRIL	Préparation oral : Power Point	07H
19	AVRIL	Améliorer les processus de travail	07H
20	AVRIL	Processus de traitement et des cotisations prévoyance	07H
16	MAI	Préparation oral : Prise de parole en public	07H

CQP Chargé d'accueil et de relation clients-adhérents

OBJECTIFS

A l'issu de la formation le candidat est capable de :

- Accueillir, orienter, conseiller différentes catégories d'interlocuteurs dans le cadre d'une communication multicanal,
- Traiter les demandes de différentes catégories d'interlocuteurs dans le respect des procédures en vigueur,
- Valoriser l'image de l'entreprise mutualiste auprès des clients-adhérents, des prospects, des professionnels de santé,
- Effectuer différentes démarches dans le cadre d'actions de développement ou de fidélisation
- Présenter et promouvoir la gamme de produits, de prestations et de services auprès de ses interlocuteurs en fonction de leurs besoins,
- Mettre à jour la base de données clients-adhérents/prospects,
- Entretenir ses connaissances sur la réglementation en vigueur.

DUREE

252 heures (36 jours) de formation pour l'ensemble des modules composant le CQP.

Parcours individualisé de formation défini à l'issu de l'entretien d'accueil et d'orientation.

CONTENU

DOMAINE 1 **Accueillir, informer, orienter ou conseiller à partir de sa connaissance des produits, des publics cibles et de la mutuelle**
63 heures

- Les bases de la communication
- Accueil physique et téléphonique
- Identifier les besoins en fonction des profils, risques et produits
- Les caractéristiques des produits de l'offre globale : santé, prévoyance, épargne, retraite)

DOMAINE 2 **Valoriser l'image de l'entreprise mutualiste auprès des clients-adhérents et des partenaires de la mutuelle en s'appuyant sur la connaissance du secteur de la mutualité**
21 heures

- Connaissance de la mutualité

DOMAINE 3 **Intégrer la réglementation liée au code de la mutualité, à la santé et à la prévoyance dans les situations d'informations et de conseil**
49 heures

- Comprendre les règles de fonctionnement des structures mutualistes
- Connaître l'organisation de la protection sociale en France et son financement
- Connaître le cadre juridique et les spécificités de la prévoyance

DOMAINE 4 **Organiser ses activités et mettre en œuvre les outils et les procédures en vigueur au sein de la mutuelle**
70 heures

- Utiliser des logiciels informatiques (Word, Excel, Courrier électronique)
- Organisation administrative et gestion des priorités
- La communication écrite

DOMAINE 5 **Mettre en œuvre des actions de fidélisation**
21 heures

- Techniques d'entretien et de fidélisation

SUIVI **Module préparatoire à la formation et accompagnement**
28 heures

CQP Chargé d'accueil et de relation clients-adhérents

Calendrier prévisionnel 2017/2018

2017

20-21-22	FEVRIER	Connaissance de la mutualité	21H
20-21-22	MARS	Les bases de la communication	21H
24-25-26	AVRIL	Connaitre l'organisation de la protection sociale en France et son financement	21H
29-30	MAI	Comprendre les règles de fonctionnement des structures mutualistes	14H
26-27-28	JUIN	Techniques d'entretien et de fidélisation	21H
06-07	NOVEMBRE	Connaitre le cadre juridique et les spécificités de la prévoyance	14H
08-09	NOVEMBRE	Les caractéristiques des produits de l'offre globale : santé, prévoyance, épargne, retraite)	14H
04-05	DECEMBRE	Identifier les besoins en fonction des profils, risques et produits	14H
06	DECEMBRE	Suivi collectif - 1ère séance	3H30

2018

11-12	JANVIER	Accueil physique et téléphonique	14H
29-30	JANVIER	Utiliser des logiciels informatiques (Word, Excel, Courrier électronique) - 1	14H
19-20-21	FEVRIER	Organisation administrative et gestion des priorités	21H
19	MARS	Suivi collectif - 2ème séance	3H30
20-21-22	MARS	Utiliser des logiciels informatiques (Word, Excel, Courrier électronique) - 2	21H
18	AVRIL	Préparation oral : Power Point	07H
14-15	MAI	La communication écrite	14H
16	MAI	Préparation oral : Prise de parole en public	07H

CQP Assistant Commercial

OBJECTIFS

A l'issu de la formation le candidat est capable de :

- Prendre les rendez-vous pour les conseillers mutualistes, gérer et suivre les agendas, assurer les relances téléphoniques assorties d'une argumentation commerciale,
- Assister le ou les conseiller(s) mutualiste(s) pour établir une relation et fournir des précisions techniques et administratives,
- Assurer des permanences pour apporter des informations nécessaires aux adhérents et aux prospects,
- Assurer le suivi par des contacts téléphoniques réguliers pour consolider et fidéliser la relation,
- Faire circuler l'information utile à l'équipe des commerciaux,
- Etablir les contrats et d'en assurer la transmission auprès des interlocuteurs concernés,
- Assurer la gestion et le suivi de ces contrats.

DUREE

252 heures (36 jours) de formation pour l'ensemble des modules composant le CQP.

Parcours individualisé de formation défini à l'issu de l'entretien d'accueil et d'orientation.

CONTENU

DOMAINE 1 91 heures	Organiser et suivre l'activité commerciale d'une équipe de conseillers en utilisant des outils bureautiques et électroniques <ul style="list-style-type: none">- Utiliser des logiciels informatiques (Word, Excel, Courrier électronique)- Organisation administrative et gestion des priorités- La prospection téléphonique- Le reporting et les outils associés- La communication écrite - 2
DOMAINE 2 35 heures	Utiliser des techniques de communication adaptées en face-à-face et au téléphone auprès des particuliers et des entreprises <ul style="list-style-type: none">- Les bases de la communication- Accueil physique et téléphonique
DOMAINE 3 21 heures	Valoriser l'image de l'entreprise mutualiste auprès des clients-adhérents et des partenaires de la mutuelle en s'appuyant sur la connaissance du secteur de la mutualité <ul style="list-style-type: none">- Connaissance de la mutualité
DOMAINE 4 49 heures	Intégrer la réglementation liée au code de la mutualité, à la santé et à la prévoyance dans les situations d'informations et de conseil <ul style="list-style-type: none">- Comprendre les règles de fonctionnement des structures mutualistes- Connaître l'organisation de la protection sociale en France et son financement- Connaître le cadre juridique et les spécificités de la prévoyance
DOMAINE 5 28 heures	Informier les entreprises et les particuliers sur les produits de la mutuelle à partir de sa connaissance des produits et des bénéficiaires <ul style="list-style-type: none">- Identifier les besoins en fonction des profils, risques et produits- Les caractéristiques des produits de l'offre globale : santé, prévoyance, épargne, retraite)
SUIVI 28 heures	Module préparatoire à la formation et accompagnement

CQP Assistant Commercial

Calendrier prévisionnel 2017/2018

2017

20-21-22	FEVRIER	Connaissance de la mutualité	21H
20-21-22	MARS	Les bases de la communication	21H
24-25-26	AVRIL	Connaitre l'organisation de la protection sociale en France et son financement	21H
29-30	MAI	Comprendre les règles de fonctionnement des structures mutualistes	14H
06-07	NOVEMBRE	Connaitre le cadre juridique et les spécificités de la prévoyance	14H
08-09	NOVEMBRE	Les caractéristiques des produits de l'offre globale : santé, prévoyance, épargne, retraite)	14H
04-05	DECEMBRE	Identifier les besoins en fonction des profils, risques et produits	14H
06	DECEMBRE	Suivi collectif - 1ère séance	3H30

2018

11-12	JANVIER	Accueil physique et téléphonique	14H
29-30	JANVIER	Utiliser des logiciels informatiques (Word, Excel, Courrier électronique) - 1	14H
31	JANVIER	La prospection téléphonique	07H
19-20-21	FEVRIER	Organisation administrative et gestion des priorités	21H
19	MARS	Suivi collectif - 2ème séance	3H30
20-21-22	MARS	Utiliser des logiciels informatiques (Word, Excel, Courrier électronique) - 2	21H
16-17	AVRIL	Le reporting et les outils associés	14H
18	AVRIL	Préparation oral : Power Point	07H
14-15	MAI	La communication écrite	14H
16	MAI	Préparation oral : Prise de parole en public	07H