

## Téléconseiller(ère)

### La finalité du métier de Téléconseiller(ère) est de :

- Gérer les appels entrants et / ou sortants dans le respect d'objectifs quantitatifs
- Promouvoir l'image de la mutuelle

**Durée du parcours CQP : 28 jours soit 196 heures de formation réalisées idéalement dans un intervalle de 12 à 18 mois.**

### Objectifs : Au terme de la formation, le téléconseiller(ère) titulaire du CQP est capable de :

- Traiter les appels entrants et sortants de la mutuelle avec la plus grande qualité d'accueil et de traitement dans le respect des procédures établies
- 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 pour toutes les questions relatives aux produits et au service de la mutuelle
- Exécuter les actes de gestion liés à certains appels
- Effectuer des appels sortants dans le cadre d'opérations de mutualisation, de fidélisation et d'enquêtes de satisfaction
- Participer au développement de la mutuelle en élargissant et fidélisant le portefeuille par une prospection active
- S'adapter aux situations de stress

**A qui s'adresse cette formation ?** 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.

**Le candidat au CQP doit maîtriser les pré-requis suivants :** De niveau Bac à Bac +2 ou expérience équivalente. Accessible à tout salarié d'une mutuelle, ayant ou non une expérience de conseiller ou chargée d'accueil ; Pour les salariés en place : accès en fonction des pré-requis et avec possibilité d'allègement de formation par la VAE.

**Durée et contenu de formation : 28 jours soit 196 heures de formation dont 14 heures d'accompagnement et de préparation au jury.** Le programme de formation se décompose en 5 domaines que doit maîtriser parfaitement le titulaire du CQP. A savoir :

- **Domaine 1 : 63h** : Accueillir, informer, orienter ou conseiller à partir de sa connaissance des produits, et des publics cibles et de la mutuelle
- **Domaine 2 : 14h** : Valoriser l'image de l'entreprise mutualiste auprès des adhérents et des partenaires de la mutuelle en s'appuyant sur sa connaissance du secteur des mutuelles
- **Domaine 3 : 14h** : Intégrer la réglementation liée au code de la mutualité, aux systèmes de protection sociale, à l'assurance maladie et à la prévoyance dans les situations de conseil auprès des adhérents
- **Domaine 4 : 63h** : Optimiser les potentialités offertes par l'outil téléphonique dans les activités de prospection, de conseil et de télévente
- **Domaine 5 : 28h** : Utiliser les outils informatiques de traitement de l'information liée à la gestion des appels téléphoniques
- **Accompagnement au jury : 14h** : Mettre le participant dans les meilleures conditions pour permettre la réussite de l'examen oral.



# Sommaire des modules

## ***DOMAINE 1 : 63h - Accueillir, informer, orienter ou conseiller***

- Module 1.1 :** 7h - Les bases de la communication – Communiquer avec aisance
- Module 1.2 :** 14h - Les fondamentaux de la relation client en situation d'accueil téléphonique
- Module 1.3 :** 7h - La prise en charge des adhérents en réception d'appel
- Module 1.4 :** 7h - Le développement du sens client en réception d'appel
- Module 1.5 :** 14h - La connaissance des produits de la Mutuelle
- Module 1.6 :** 14h - S'affirmer dans la relation pour une meilleure communication

## ***DOMAINE 2 : 14h - Les connaissances du secteur des mutuelles***

- Module 2.1 :** 14h - Organisation et activités des mutuelles
  - Connaissances historiques et valeurs
  - Environnement institutionnel et juridique
  - Environnement économique

## ***DOMAINE 3 : 14h - La réglementation de la mutualité et les systèmes de protection sociale***

- Module 3.1 :** 7h - La réglementation de la protection sociale, l'assurance maladie et la prévoyance
- Module 3.2 :** 7h - Le code de la mutualité

## ***DOMAINE 4 : 63h - Les techniques d'entretien et de télévente***

- Module 4.1 :** 7h - La réponse aux besoins du client ou prospection
- Module 4.2 :** 21h - Les techniques de vente
- Module 4.3 :** 14h - La fidélisation, la montée en gamme, le rebond commercial et la vente additionnelle
- Module 4.4 :** 7h - La prise de RDV qualifié efficace
- Module 4.5 :** 7h - Gérer les situations difficiles et stressantes
- Module 4.6 :** 7h - La gestion de conflit au téléphone

## ***DOMAINE 5 : 42h - L'utilisation des outils informatiques liée à la gestion des appels***

- Module 5.1 :** 7h - Les fonctions courantes du traitement de texte
- Module 5.2 :** 7h - Les fonctions courantes du tableur
- Module 5.3 :** 7h - Les fonctions courantes d'internet et de la messagerie
- Module 5.4 :** 7h - Les fonctions courantes de la base de données
- Module 5.5 :** 14h - Module d'accompagnement au jury : La prise de parole en public

 **Pour plus d'informations, contactez-nous**

