

E-learning - PACK 15 H - RELATION CLIENT : COMMERCIAL, CONSEIL ET CONFORMITE

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Identifier le mécanisme d'une cyberattaque ainsi que les intentions des cybercriminels
- Analyser les phases essentielles et les intervenants majeurs impliqués dans la gestion d'une attaque informatique
- Distinguer les professionnels et les fonctions engagés dans la prévention des menaces cyber.
- Être en mesure de répondre à un client concernant ses droits sur le stockage de ses données personnelles au sein de votre cabinet
- Maîtriser les dispositifs qui doivent être mis en place dans votre structure
- Lister les points clés du RGPD
- Évaluer les enjeux de la négociation et s'organiser en amont
- Repérer les phases clés et les techniques de négociation
- Construire un discours persuasif
- Ajuster sa communication et son attitude selon l'interlocuteur
- Établir une relation de confiance
- Déployer sa stratégie de négociation
- Gérer efficacement les situations avec des interlocuteurs complexes
- Maîtriser les évolutions du devoir de conseil à travers la DDA
- Être en mesure de formaliser le conseil en remettant les documents prévus par le code des assurances
- Savoir vendre son savoir faire et les services proposés à sa clientèle
- Utiliser les outils de comparateur, et avoir un visuel sur les pratiques/garanties/ tarifs de la concurrence
- Répondre à l'objection du prix à son client ou prospect
- Savoir protéger son client face aux règles de résiliation
- Adopter une posture professionnelle et bienveillante lors de l'accueil physique et téléphonique.
- Maîtriser les techniques de communication verbale et non verbale adaptées aux situations d'accueil.
- Gérer efficacement les demandes, les conflits ou les situations délicates.
- Valoriser l'image de l'entreprise à travers un accueil personnalisé et professionnel.
- Organiser leur espace et leur temps pour un accueil fluide et efficace.

Catégorie et but

La catégorie prévue à l'article L.6313-1 est : Action de formation

Cette action a pour but (article L.6313-3) :

- De permettre à toute personne sans qualification professionnelle ou sans contrat de travail d'accéder dans les meilleures conditions à un emploi ;
- De favoriser l'adaptation des travailleurs à leur poste de travail, à l'évolution des emplois ainsi que leur maintien dans l'emploi et de participer au développement de leurs compétences en lien ou non avec leur poste de travail. Elles peuvent permettre à des travailleurs d'acquérir une qualification plus élevée ;
- De réduire, pour les travailleurs dont l'emploi est menacé, les risques résultant d'une qualification inadaptée à l'évolution des techniques et des structures des entreprises, en les préparant à une mutation d'activité soit dans le cadre, soit en dehors de leur entreprise. Elles peuvent permettre à des salariés dont le contrat de travail est rompu d'accéder à des emplois exigeant une qualification différente, ou à des non-salariés d'accéder à de nouvelles activités professionnelles ;
- De favoriser la mobilité professionnelle.

PERFORM ASSUR | SAS au capital social de 10 000€ |

80 rue CHARLES DUCHESNE BAT LE MERCURE B 13290 AIX EN PROVENCE – LES MILLES

Numéro SIRET : 88322418000033

Enregistré sous le numéro 93131839413.

Cet enregistrement ne vaut pas l'agrément de l'État. Mis à jour le 19.11.2025

PERFORM ASSUR

80 rue CHARLES DUCHESNE BAT LE MERCURE B
13290 AIX EN PROVENCE – LES MILLES
Email : info@perform-assur.fr
Tel : +33413106399



Formation Relation Client, Négociation et Conformité (15h)

Cette formation complète vise à renforcer les compétences des collaborateurs en relation client, performance commerciale et respect des obligations réglementaires.

Elle permet de maîtriser les techniques de négociation commerciale afin d'atteindre ses objectifs, tout en développant ses capacités à défendre et fidéliser un portefeuille client dans un contexte d'évolution tarifaire ou de résiliation.

Les participants apprendront également à adopter une posture professionnelle lors de l'accueil physique et téléphonique, favorisant une relation client de qualité.

Un volet réglementaire permettra de comprendre les exigences liées au devoir de conseil, afin de sécuriser les pratiques et protéger les clients conformément au cadre légal.

Enfin, la formation sensibilise aux enjeux de protection des données personnelles (RGPD) et aux risques de cyberattaques, en apportant les bonnes pratiques pour sécuriser les informations et rassurer les clients.

Public

Le public concerné est :

- Toute personne exerçant le métier de distributeur d'assurance (collaborateur, gérant ...)
- Tout public – Ouvert à tous

ACCESSIBILITE ET HANDICAP Vous êtes en situation de handicap ?

Nous nous engageons à nous adapter à toutes demandes de modification de support, de lieu, d'outil pédagogique, des horaires, du rythme.... Nous sommes à votre disposition et à votre écoute. Même en cas d'impossibilité de notre part du point de vue logistique, nous nous assurons de vous proposer une alternative à votre parcours de formation.

PERFORM ASSUR

80 rue CHARLES DUCHESNE BAT LE MERCURE B
13290 AIX EN PROVENCE – LES MILLES
Email : info@perform-assur.fr
Tel : +33413106399



Délai et Modalités d'accès

Les délais d'accès à l'action sont : 3 semaines avant le début de la formation.

Prérequis :

- AUCUN

Durée

Cette formation se déroulera en 15.00 heures, sur un intervalle de 30.00 jours, en e-learning.

Tarif

Cette formation est dispensée pour un coût 190.00€ TTC (Conformément aux dispositions de l'article 261-4-4° du code général des impôts (CGI)).

Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement - Éléments matériels de la formation

- Documentation : contenue dans les slides + documents supplémentaires
- Argus de l'assurance
- Code de l'assurance
- CSCA
- Supports pédagogiques : En ligne via digiforma (e-learning)
- Supports techniques : Exemples réels ou virtuels contenus dans le support en ligne

Présentation :

Perform'Assur est un centre de formation spécialisé dans le secteur de l'assurances qui a vu le jour en 2020, et qui propose aux compagnies, agents, courtiers et aux sociétés ayant leur propre service assurance, des formations sur les mécanismes des garanties, sur la gestion des sinistres et sur la vente de produits d'assurances.

Nos locaux sont situés sur Aix en Provence, toutefois, nos formateurs interviennent et se déplacent dans toute la France. Nos formations répondent à l'obligation de formation à la suite des directives de la DDA de 2018.

Nos techniques de formations :

- Explications sur les législations en vigueur
- Décryptage de contrat type
- Mise à disposition de document pour vous aider dans votre quotidien
- Quizz

Compétence et qualification de nos formateurs :

Nos formateurs sont tous issus du monde de l'assurances, ils participent tant à la création qu'à l'animation des supports de formation en présentiel.

Modalités techniques pour contacter nos formateurs :

Ils sont également à votre disposition, du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h pour répondre à toutes vos interrogations par mail à l'adresse info@perform-assur.fr ou par téléphone au 04.13.10.63.99.

PERFORM ASSUR | SAS au capital social de 10 000€ |

80 rue CHARLES DUCHESNE BAT LE MERCURE B 13290 AIX EN PROVENCE – LES MILLES

Numéro SIRET : 88322418000033

Enregistré sous le numéro 93131839413.

Cet enregistrement ne vaut pas l'agrément de l'État. Mis à jour le 19.11.2025

PERFORM ASSUR

80 rue CHARLES DUCHESNE BAT LE MERCURE B
13290 AIX EN PROVENCE – LES MILLES
Email : info@perform-assur.fr
Tel : +33413106399



Délai réponse suite à une demande de contact :

24 h (en jour ouvré)

Contenu de la formation

- Module Sensibilisation cyberattaque : CHAPITRE 1 : Explorez le déroulement d'une cyberattaque et les profils des attaquants
 - A. Optimisez votre apprentissage avec ce module
 - B. Plongez dans les rouages d'une attaque informatique
 - C. Comprenez les méthodes employées par les cybercriminels
 - D. Découvrez le profil et les motivations des attaquants
- CHAPITRE 2 : Comprenez les étapes clés de la réponse à une cyberattaque
 - A. Découvrez comment une intrusion est repérée
 - B. Vivez les moments critiques d'une gestion de crise
 - C. Suivez les actions menées pour corriger les impacts d'une attaque
- CHAPITRE 3 : Rencontrez les métiers dédiés à la prévention des cyberattaques
 - A. Explorez l'organisation des experts en cybersécurité
 - B. Comprenez comment les dispositifs de protection sont appliqués concrètement
 - C. Analysez comment les priorités de cybersécurité sont établies
 - D. Découvrez la coordination globale des actions de sécurité
 - E. Devenez un acteur engagé de la protection numérique
- Module sensibilisation RGPD : PARTIE 1 - PRESENTATION DU RGPD
 - LES DONNEES PERSONNELLES ?
 - LA QUALIFICATION DES ACTEURS DU SECTEUR DE L'ASSURANCE AU REGARD DU RGPD
 - LA CLASSIFICATION DES DONNEES PERSONNELLES
 - QU'EST CE QU'UN TRAITEMENT DE DONNEES PERSONNELLES
 - LE DELAI DE CONSERVATION DES DONNEES
- PARTIE 2 - PRESENTATION DE LA CNIL
 - CHAMP DE COMPETENCES - MISSIONS
 - LES CONTRÔLES ET AUDITS
- PARTIE 3 - QU'EST CE QUE C'EST QUE LA VIOLATION DES DONNEES PERSONNELLES ET LA NON CONFORMITE
 - DANS QUELS CAS ON CONSIDERE QU'IL Y A EU VOIOLATION DES DONNEES ?
 - EXEMPLE DE NON CONFORMITE DES REGLES RGPD
- PARTIE 4 - LES DROITS DES CLIENTS
 - DROIT D'ACCES
 - DROIT A LA RECTIFICATION
 - DROIT D'OPPOSITION
 - DROIT A LA LIMITATION
 - DROIT A LA PORTABILITE
- PARTIE 5 - RAPPEL DES BONNES PRATIQUES ET SAVOIR REpondre AUX ASSURES
 - RESPECT DE LA CONFIDENTIALITE
 - RESPECT DE LA SECURITE
 - QUELQUES QUESTIONS / REPONSES TYPES CONCERNANT LE TRAITEMENT DES DONNEES
- PARTIE 6 - LE TRAITEMENT DES DONNEES DE SANTE
 - PRINCIPE DE MINIMISATION DES DONNEES
 - TRAITEMENT DU NUMERO DE SECURITE SOCIALE (NIR)
 - TRAITEMENT DES DONNEES DE SANTE
- Module la négociation commerciale : 1. L'ART DE LA NEGOCIATION
 - A. Négocier pour mieux vendre
 - B. Les piliers de la négociation

PERFORM ASSUR | SAS au capital social de 10 000€ |

80 rue CHARLES DUCHESNE BAT LE MERCURE B 13290 AIX EN PROVENCE – LES MILLES

Numéro SIRET : 88322418000033

Enregistré sous le numéro 93131839413.

Cet enregistrement ne vaut pas l'agrément de l'État. Mis à jour le 19.11.2025

PERFORM ASSUR

80 rue CHARLES DUCHESNE BAT LE MERCURE B

13290 AIX EN PROVENCE – LES MILLES

Email : info@perform-assur.fr

Tel : +33413106399



- C. Eléments déterminants du succès
- D. Types de négociation
- E. Aptitudes essentielles à la négociation commerciale
- F. Conclusion
- 2. SE PREPARER A LA NEGOCIATION
 - A. Etablir un diagnostic
 - B. Fixer des objectifs
 - C. Créer un plan d'action
 - D. Ouverture de la négociation
 - E. Conclusion
- 3. CONDUIRE UNE NEGOCIATION
 - A. Découvrir les besoins
 - B. Adapter ses questions
 - C. Instaurer un doute
 - D. Cerner les motivations
 - E. Soumettre la proposition en la valorisant
 - F. Conclusion
- 4. TRAITER LES OBJECTIONS EN NEGOCIATION
 - A. Se Servir de l'Objection comme d'une Opportunité
 - B. Identifier les Types d'Objections
 - C. Le Savoir Etre du Négociateur Face à l'Objection
 - D. Quand Répondre à l'Objection ?
 - E. Traiter les Objections
 - F. Cas Particuliers : Types d'Objections à Maîtriser
 - G. Conclusion
- 5. SYNTHÈSE DES OUTILS CLES
 - A. Repérer les signaux d'achat
 - B. Que faire quand un signal d'achat est détecté ?
 - C. Type de signal
 - D. Conclure une vente
 - E. Compte rendu de visite
 - F. Construire une offre commerciale pertinente
 - G. To Do List de relance
 - H. Check list d'analyse
- 6. CONCLUSION
 - Une négociation ne s'arrête pas à la signature
- Module devoir de conseil : PREAMUBLE : DEFINITION DU DEVOIR DE CONSEIL
 - A quoi correspond il et comment le mettre en place
 - Quels sont les acteurs concernés par cette obligation
- DDA ET LES ÉVOLUTIONS DU DEVOIR DE CONSEIL
 - Le champ d'intervention de la DDA pour les assureurs
 - Les obligations mises en place par la DDA
 - L'impact de la DDA sur la distribution des produits
- COMMENT SE FORMALISE LE DEVOIR DE CONSEIL ?
 - Le cadre réglementaire du devoir de conseil
 - Les 4 étapes du devoir de conseil
- ZOOM SUR LES DOCUMENTS FORMALISANT LE CONSEIL
 - Présentation des différents documents (information pré contractuelle, IPID/DIPA/DIC, Fiche information et conseil, Notice d'information ...)
- Conclusion
 - Récapitulatif des informations clés
 - Comment peut on rechercher la responsabilité d'un distributeur

PERFORM ASSUR | SAS au capital social de 10 000€ |

80 rue CHARLES DUCHESNE BAT LE MERCURE B 13290 AIX EN PROVENCE – LES MILLES

Numéro SIRET : 88322418000033

Enregistré sous le numéro 93131839413.

Cet enregistrement ne vaut pas l'agrément de l'État. Mis à jour le 19.11.2025

PERFORM ASSUR

80 rue CHARLES DUCHESNE BAT LE MERCURE B

13290 AIX EN PROVENCE – LES MILLES

Email : info@perform-assur.fr

Tel : +33413106399



- QCM
- Module défense de portefeuille et résiliations clients : Partie 1 - L' ENTRETIEN DE VENTE
 - Le pitch commercial
 - Qui sont vos clients ?
 - Quel est le rôle de l'assureur?
 - Les 6 étapes de l'entretien de vente
 - Les vecteurs de communication
- Partie 2 - L'ANTICIPATION
 - Le traitement des objections sur le prix
 - Etudes de la concurrence
 - Plan de traitement des objections
- Partie 3 - PROTEGER SON CLIENT FACE AUX REGLES DE RESILIATION
 - Le contexte
 - L'analyse de la concurrence
 - Les atouts à faire valoir à 3 niveaux
 - Les 3 niveaux d'actions pour défendre le portefeuille de l'agence
- Partie 4 - BILAN
 - QUIZZ
- Module Accueil physique et téléphonique performant : 1. Les fondamentaux de l'accueil professionnel
 - Les enjeux de l'accueil : Image, efficacité, satisfaction client
 - Rôle et responsabilités de l'agent d'accueil
 - Les différences entre accueil physique et téléphonique
- 2. Communication et posture professionnelle
 - Les principes de la communication verbale et non verbale
 - L'écoute active : Techniques et pièges à éviter
 - La posture, la voix, le sourire : Le langage du corps dans l'accueil
 - Adapter son attitude au profil du visiteur ou de l'appelant
- 3. L'accueil téléphonique performant
 - Techniques pour décrocher et transférer efficacement un appel
 - Structuration d'un appel professionnel : accueil, traitement, clôture
 - Les expressions à utiliser et à éviter
 - Gérer un appel difficile ou une réclamation
- 4. L'accueil physique professionnel
 - Préparer et organiser son espace d'accueil
 - La première impression : Gestes, mots et regards
 - Orienter, informer, rassurer : Savoir être et savoir-faire
- 5. Situations délicates et gestion des conflits
 - Savoir dire non avec diplomatie
 - Apaiser une personne mécontente ou agressive.
 - Maintenir son calme et faire preuve d'assertivité.
 - Techniques de désamorçage verbal
- 6. Conclusion
 - Conclusion de la formation

Suivi et évaluation

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Relevé des heures de connexion
- QCM en fin de séquence

PERFORM ASSUR | SAS au capital social de 10 000€ |

80 rue CHARLES DUCHESNE BAT LE MERCURE B 13290 AIX EN PROVENCE – LES MILLES

Numéro SIRET : 88322418000033

Enregistré sous le numéro 93131839413.

Cet enregistrement ne vaut pas l'agrément de l'État. Mis à jour le 19.11.2025

PERFORM ASSUR

80 rue CHARLES DUCHESNE BAT LE MERCURE B
13290 AIX EN PROVENCE – LES MILLES
Email : info@perform-assur.fr
Tel : +33413106399



- Certificat de réalisation de l'action de formation.

L'attestation de fin de formation est délivrée uniquement si l'intégralité des heures prévues a été suivie.

Pour les formations en e-learning, le temps de connexion est pris en compte dans le calcul des heures de présence.

En cas de suivi partiel, une attestation mentionnant les heures réellement effectuées et les compétences acquises pourra être remise.

Il incombe au stagiaire de veiller à sa disponibilité et au respect des temps de présence et de connexion requis.

Date de création : 26 mars 2026

Date de dernière mise à jour : 26/03/2026

Version : 1

PERFORM ASSUR | SAS au capital social de 10 000€ |

80 rue CHARLES DUCHESNE BAT LE MERCURE B 13290 AIX EN PROVENCE – LES MILLES

Numéro SIRET : 88322418000033

Enregistré sous le numéro 93131839413.

Cet enregistrement ne vaut pas l'agrément de l'État. Mis à jour le 19.11.2025