



PROGRAMME DE FORMATION

TÉLÉCONSEILLER EN ASSURANCE

Formation théorique :

42 JOURS

294 HEURES

Tutorat :

2 JOURS

14 HEURES

Business K Concept, votre partenaire en formation professionnelle

Notre histoire



Fondé en 2021 par Kelly Uzan, Business K Concept se spécialise dans la formation et l'accompagnement professionnel avec une équipe issue elle-même de la reconversion professionnelle.

Grâce à notre vaste réseau d'entreprises partenaires et notre expertise sur le dispositif P.O.E.I, nous créons des parcours de formation sur mesure.

Notre approche humaine, axée sur l'accompagnement et le coaching nous permet de faciliter l'intégration des demandeurs d'emploi sur le marché du travail.

En savoir +



Notre objectif

Faciliter la reconversion professionnelle et l'insertion des demandeurs d'emploi grâce à des parcours de formation sur mesure



Notre engagement

Maximiser les opportunités de formation et d'emploi, en apportant une expertise humaine et précieuse aux demandeurs d'emploi à chaque étape du processus



Notre ambition

Devenir le partenaire de référence pour France Travail ainsi que pour les demandeurs d'emploi sur le dispositif P.O.E.I

Pourquoi choisir notre organisme de formation ?

Le candidat : notre priorité au sein de nos équipes



Business K Concept : un organisme engagé auprès de France Travail. Depuis des années, notre présence aux invitations de la Direction IDF témoigne de notre engagement et crédibilité dans le secteur, où nous soutenons tous les demandeurs d'emploi.

[Voir nos actualités](#)

Les atouts de Business K Concept dans la mise en œuvre du dispositif POEI

Business K Concept est fortement engagé avec France Travail pour garantir la bonne réalisation du dispositif POEI.

Nous collaborons étroitement avec les agences en local et au réseau national pour offrir des formations adaptées aux demandeurs d'emploi tout en répondant aux besoins spécifiques des entreprises sur le marché.

Notre accompagnement tout au long du processus

Publication de l'offre d'emploi auprès de France Travail

L'employeur publie une offre d'emploi en collaboration avec France Travail. Cette offre doit clairement spécifier que le poste est accessible via une POEI.

Les points forts de BK Concept :
Nous apportons notre soutien à France Travail en diffusant leurs offres d'emploi lors de nombreux événements de l'emploi où nous sommes présents. Cette collaboration nous permet de connecter efficacement les demandeurs d'emploi avec les entreprises qui recrutent.

Validation des candidats par l'entreprise et constitution des dossiers avec France Travail

Après validation des candidats par l'entreprise, celle-ci initie ses demandes de POEI sur son espace France Travail. Business K Concept s'assure du bon suivi des dossiers en collaboration avec France Travail.

Les points fort de BK Concept :
Notre équipe administrative se distingue par une réactivité exceptionnelle dans la constitution des dossiers avec France Travail. Consciente de l'importance cruciale de respecter les délais et les exigences administratives, nous nous engageons à fournir des réponses rapides et précises. Grâce à une équipe dédiée et expérimentée, nous assurons un traitement efficace et personnalisé de chaque dossier, garantissant ainsi une collaboration fluide et sans accroc avec France Travail.

Sourcing, pré-sélection et suivi par l'organisme de formation BK Concept

France Travail identifie et présélectionne les candidats selon les critères définis par l'entreprise.

Les points forts de BK Concept :
Notre organisme de formation peut intervenir afin d'apporter son expertise en matière de recrutement. Notre équipe est composée de chargés de recrutement spécialisés en reconversion professionnelle. Nous préparons les candidats aux entretiens de recrutement pour maximiser leurs chances de succès. Notre approche personnalisée et intensive permet de renforcer la confiance des demandeurs d'emploi, d'affiner leurs discours et leur fournir les outils pour se démarquer auprès des recruteurs.

Entrée des candidats en formation et suivi durant tout leurs parcours

Chez BK Concept, nous nous engageons à être présents aux côtés de France Travail et de l'entreprise le jour du démarrage de la formation. Cette présence garantit que les candidats commencent dans les meilleures conditions possibles. Nous veillons à ce que chacun puisse identifier les différents interlocuteurs et disposer de toutes les informations nécessaires pour une intégration réussie.

Les points forts de BK Concept :
Nous mettons à la disposition de nos stagiaires une plateforme Digitalisée personnalisée, où ils peuvent accéder aux supports de cours, aux mises en situation, et échanger avec notre équipe pédagogique. Une bibliothèque de cours reste accessible tout au long du parcours.

Un module spécifique de coaching individuel intitulé "Amorcer son intégration professionnelle" est mis en place à la fin de la formation théorique afin de garantir aux demandeurs d'emploi une intégration réussie au sein de l'entreprise.

Voir le module "Amorcer son intégration professionnelle"

Tutorat en entreprise

Le "tutorat" assure un accompagnement personnalisé par un salarié expérimenté, facilitant l'acquisition des compétences nécessaires et l'intégration du candidat au sein de l'équipe.

L'entreprise peut décider de compléter le parcours de formation avec cette option.

Les points forts de BK Concept : Nous offrons un soutien sur mesure aux candidats, les aidant à s'intégrer rapidement et efficacement dans leur nouvel environnement professionnel grâce à des mises en situation concrètes tout au long de nos formations.

Nous travaillons en étroite collaboration avec les entreprises pour identifier leurs besoins spécifiques et adapter les formations en conséquence, assurant ainsi que les candidats possèdent les compétences requises dès le premier jour de tutorat.

Nos tuteurs expérimentés fournissent un accompagnement constant, facilitant l'acquisition des compétences nécessaires et assurant un suivi régulier pour garantir le succès des candidats.

Dans le cadre du secteur bancaire, nous avons mis en place un module de fin de formation spécifique pour préparer les candidats au passage de l'AMF (la certification AMF est une exigence réglementaire pour les professionnels du secteur financier en France, garantissant qu'ils possèdent les connaissances nécessaires pour exercer leurs fonctions conformément aux lois et réglementations en vigueur).

5

6

7

Fin de la formation : bilans et signatures des contrats de travail

La dernière étape du dispositif POEI consiste en la signature des contrats, formalisant ainsi l'intégration du futur collaborateur dans l'entreprise, suivie d'un bilan complété par l'entreprise pour chaque candidat, qu'il soit embauché ou non.

Les points forts de BK Concept : La cérémonie de remise des signatures de contrats est proposée par Business K Concept et marque un moment solennel et symbolique. Cette dernière officialise les engagements pris par toutes les parties prenantes.

Vous pouvez retrouver ici un de nos événements organisé par France Travail, Caisse d'épargne Normandie et Business K Concept.

Pour en savoir plus :

[Voir le communiqué de presse](#)

Suivi des candidats au-delà de la formation de BK Concept

Notre équipe pédagogique programme un point de suivi à 3 mois avec les candidats, qu'ils soient embauchés ou non par l'entreprise :

Un échange téléphonique est programmé pour chaque candidat avec nos équipes afin d'évaluer l'adaptation de ce dernier, de résoudre d'éventuels dysfonctionnements et de s'assurer que leurs attentes soient satisfaites.



1

DESCRIPTION DU PROGRAMME



DESCRIPTION DU PROGRAMME

Cette formation vise à préparer efficacement aux métiers de la relation client dans le secteur de l'assurance. Elle se compose de modules répartis comme suit :

- Compétences relationnelles et communication : techniques d'accueil, gestion de la relation client, communication omnicanale, langage professionnel.
- Vente et conseil : techniques de vente, argumentaire commercial, présentation des produits d'assurance.
- Maîtrise du secteur assurance : fondamentaux du secteur, gestion des contrats, connaissance des produits.
- Performance professionnelle : excellence téléphonique, intégration professionnelle, tutorat personnalisé.

Le parcours allie théorie, mises en pratique et accompagnement, pour une montée en compétences progressive et opérationnelle.

Nb : Le prix de la formation par participant peut varier en fonction du taux horaire du financeur (France Travail).

NB : La période de collecte de nos données pour les taux d'assiduité et satisfaction des apprenants est en cours pour la période du 01-01-2024 au 31-12-2024



2

PROFIL DES STAGIAIRES ET MODALITÉS



PROFIL DES STAGIAIRES ET MODALITÉS

POUR QUI ?

- Doté(e) d'une bonne écoute et d'une bonne capacité à analyser le besoin.
- Vous bénéficiez d'une expérience en relation client et/ou d'une formation commerciale/vente.

FORMATION

- Téléconseiller en assurance.

ACCESSIBILITÉ

- Accessibilité aux personnes en situation d'handicap sous réserve de faisabilité.
- Notre politique accessibilité et handicap est disponible sur demande.

LIMITE D'EFFECTIF

- 20 candidats.

PRÉ-REQUIS

- Aucun diplôme requis.

LIEU DE FORMATION

- Distantiel.

MODALITÉS D'ACCÈS

- Avoir passé au préalable un entretien avec le pôle recrutement après vérification des pré-requis.

DÉLAI D'ACCÈS

- 1 semaine sous réserve de la réception de l'ensemble des documents administratifs nécessaires.

TARIF

- Formation pouvant être prise en charge par France Travail sous réserve d'acceptation du projet de POEI.

A woman with blonde hair tied back, wearing a light blue long-sleeved shirt and dark pants, is standing in a meeting room. She is pointing with a green marker at a whiteboard. The whiteboard is covered with various documents, charts, and sticky notes. The room has a modern, open-plan feel with wooden shelves and a brick wall in the background.

3

CONTENU DU PROGRAMME DE FORMATION

Sommaire

MODULES	JOURS
RÉUSSIR COMME TÉLÉCONSEILLER EN ASSURANCE : STRATÉGIES ET ATTITUDES	1 JOUR / 7 HEURES
COMMUNICATION ET GESTION DE LA RELATION CLIENT	11 JOUR / 77 HEURES
TECHNIQUES DE VENTE ET ARGUMENTAIRE COMMERCIALE	10 JOURS / 70 HEURES
EXCELLENCE TÉLÉPHONIQUE : BOOSTER LA PERFORMANCE INDIVIDUELLE ET COLLECTIVE EN ASSURANCE	2 JOURS / 14 HEURES
L'EXPERIENCE CLIENT OMNICANALE EN ASSURANCE	1 JOUR / 7 HEURES
RENFORCER SON LANGAGE PROFESSIONNEL	3 JOURS / 21 JOURS
LES FONDAMENTAUX DE L'ASSURANCE	4 JOURS / 28 JOURS
GESTION DES CONTRATS ASSURANCE	3 JOURS / 21 HEURES
PRÉSENTATION DES PRODUITS D'ASSURANCE	3 JOURS / 21 HEURES
AMORCER SON INTÉGRATION PROFESSIONNELLE	2 JOURS / 14 HEURES
TOTAL DES JOURS DE FORMATION	40 JOURS / 280 HEURES
TOTAL DES JOURS DE TUTORAT	2 JOURS / 14 HEURES
TOTAL DES JOURS	42 JOURS / 294 HEURES



RÉUSSIR COMME TÉLÉCONSEILLER EN ASSURANCE : STRATÉGIES ET ATTITUDES

1 JOUR / 7 HEURES

Accueil et Introduction

- Présentation du formateur et des participants
- Objectifs de la formation
- Importance du rôle de téléconseiller en assurance

Comprendre le Métier de Téléconseiller

- Description des responsabilités et des attentes
- Compétences clés requises
- Évolution de la profession et opportunités de carrière

Stratégies de Communication Efficace

- Techniques d'écoute active
- Adaptation du discours en fonction des clients
- Gestion des objections et des situations difficiles

Attitudes Professionnelles et État d'Esprit

- Importance de l'attitude positive au travail
- Gestion du stress et de la frustration
- Développement de la résilience face aux défis

Mise en Pratique et Cas d'Étude

- Jeux de rôle sur des scénarios typiques
- Analyse de cas d'étude de réussite en tant que téléconseiller
- Feedback en groupe

Objectif pédagogique :

- Préparer les participants à exceller en tant que téléconseillers en assurance en développant des compétences stratégiques et des attitudes professionnelles.



COMMUNICATION ET GESTION DE LA RELATION CLIENT

11 JOUR / 77 HEURES

JOUR 1

LES SPÉCIFICITÉS DE LA COMMUNICATION TÉLÉPHONIQUE DANS LE MÉTIER DE TÉLÉCONSEILLER EN ASSURANCE

Les Spécificités de la Communication Téléphonique

- Différents Types de Communication
 - Présentation des différents formats de communication (face-à-face, par écrit, téléphonique).
- Caractéristiques de la Communication Téléphonique
 - Importance de la voix, du ton et de l'intonation.
 - Discussion sur l'absence de langage corporel : comment compenser cela ?

Différences avec la Communication en Face-à-Face

- Comparaison Directe
 - Avantages et inconvénients de chaque méthode.
 - Scénarios d'utilisation de la communication téléphonique dans le secteur de l'assurance.
- Impact des Médias
 - Comment la communication téléphonique peut être influencée par les médiums technologiques (téléphone fixe, mobile..).

Importance de la Clarté et de la Concision

- Techniques pour une Communication Claire
 - Importance de la diction et de l'articulation.
 - Exemples de phrases claires et concises.
- Exercice Pratique
 - Simulation d'appels : les participants pratiquent la prise de contact dans un rôle jouant pour identifier les points clés de la clarté et de la concision.

Objectifs pédagogiques :

- Comprendre les spécificités de la communication téléphonique par rapport aux autres formes de communication.
- Identifier les défis et opportunités associés à ce mode de communication.
- Appréhender l'importance de la clarté et de la concision dans les échanges avec les clients.

A young woman with voluminous curly hair and glasses is smiling while sitting at a desk. She is wearing a light blue and white striped button-down shirt over a white t-shirt. Her hands are on a silver laptop keyboard. In the background, there is a wooden shelf with books and a small potted plant.

4

DISPOSITIF DE SUIVI ET ÉVALUATION DES ACQUIS



DISPOSITIF DE SUIVI ET ÉVALUATION DES ACQUIS

DÉBUT DE FORMATION

L'évaluation de début de formation permet d'étudier les fondements du parcours coconstruit avec le stagiaire pour définir les objectifs, les étapes, l'organisation et le contenu de la formation afin de sécuriser son parcours. Test de connexion 2 jours avant début de formation.

PENDANT LA FORMATION

L'évaluation s'effectue, sous forme de QCM, quiz, tests de connaissances, études de cas individuelles ou en sous-groupe, cas pratique.

Le formateur tient au courant les stagiaires sur les critères de réussites et du seuil minimum pour les questionnaires.

Des corrigés types sont fournis et les réponses aux questions explicitées.

Des points réguliers individuels sont effectués afin de détecter les axes d'améliorations des candidats et de les rendre plus autonomes.

Le formateur traite les réclamations afin d'adapter et de sécuriser leurs parcours de formation. Le pôle ingénierie pédagogique assure le suivi et recueille les enquêtes de satisfaction.

FIN DE FORMATION

L'évaluation de fin de formation permet d'évaluer le stagiaire sur ses compétences (Acquises, non acquises, mesures de soutien nécessaire, non évaluable)

Il prépare ensuite les entretiens individuels afin de faire un point sur chacun des candidats et leurs parcours.

Les évaluations de ces derniers est transmise à leurs futurs employeurs.



5

MOYENS PÉDAGOGIQUES



MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Travaux individuels ou en groupe.
- Les supports de cours seront mis à disposition de chaque apprenant par un lien de connexion.
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.
- Atelier de formation construit dans un esprit pragmatique, où l'action domine la théorie. Les exercices pratiques et mises en situation alternent entre les cas «réalistes » et les cas «décalés» pour permettre à chacun de prendre le recul nécessaire et d'intégrer les outils et les meilleures pratiques.
- La pédagogie est progressive et évolutive, suivant « brique sur brique » ce qui a été acquis précédemment pour un apprentissage exponentiel, renforcé et complet.
- La formation est animée par plusieurs formateurs BK Concept sélectionnés pour leur expertise métier mais aussi leur savoir-faire et leurs savoir être pédagogique.
- La formation est nourrie d'apports théoriques et ponctuée d'exercices pragmatiques et ludiques, de réflexion individuelle, de travail en sous-groupe et de jeux de rôles.

L'équipe Business K Concept

Business K Concept est un centre de formation agréé Qualiopi spécialisé dans le recrutement et la formation sur le marché de l'emploi en France.

Pour ce faire, nous avons au sein de notre équipe pédagogique des professionnels qui ont exercé ces métiers au quotidien.

Nous assurons de façon continue la transmission des savoirs et des savoir-faire à nos candidats. Pour toute demande d'information, vous pouvez joindre nos équipes.



CEO

Mme Uzan Kelly au 01 80 89 32 45
Mail : kelly.uzan@bkconcept-france.com



Direction & Finance

Mme Abitbol Cathy au 01 80 89 32 45
Mail : cathy.abitbol@bkconcept-france.com



Direction & Finance

Mme Hamidi Sandrine au 01.80.89.32.45
Mail : sandrine.hamidi@bkconcept-france.com



Administratif Référénte Qualité & handicap

Mme Davignon Eurydice au 01 80 89 48 22
Mail : eurydice.davignon@bkconcept-france.com



Ingénierie pédagogique

Mme Francis Sandra au 01 80 89 32 48
Mail : sandra.francis@bkconcept-france.com

