

CPNFPE DES SOCIETES D'ASSURANCES

Référentiels du CQP CRCA validé lors de la CPNFPE 05 février 2021

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
Bloc 1 « Comprendre le besoin du client et lui proposer une offre »			
Accueil ou prise de contact avec le client ou prospect par téléphone, ou via les canaux digitaux, ou en face à face	Personnaliser, par téléphone, ou via les canaux digitaux, ou en face à face, l'accueil ou la prise de contact avec le client/prospect pour favoriser la création d'une relation client de qualité	L'évaluation est réalisée en situation de travail	Pour toutes les compétences du bloc, le candidat respecte la réglementation des activités d'assurance
			Le candidat applique une procédure d'accueil (formule de courtoisie, nom de la société, identification du client ou prospect...)

	<p>Echanger avec le client ou prospect en utilisant les techniques d'expression orale ou écrite adaptées</p>		<p>Le candidat échange avec son interlocuteur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - en respectant les procédures (procédure d'accueil, guides, questionnaires, argumentaires d'entretien) - en adaptant son discours au canal de communication mobilisé - en adaptant sa communication aux situations relationnelles tendues <p>Le candidat met en œuvre des attitudes de service tout au long de l'entretien et établit une relation de proximité qui se traduit par :</p> <ul style="list-style-type: none"> - une écoute active, directivité, réactivité - la compréhension du besoin individuel du client ou prospect - la prise en compte de son degré d'information, l'adaptation du questionnement en fonction du contexte, l'utilisation d'un vocabulaire compréhensible sur les éléments techniques - le traitement des objections avec courtoisie
<p>Recueil d'un premier niveau d'information permettant de :</p> <ul style="list-style-type: none"> · qualifier le contact (souscription des risques standards ou indemnisation des sinistres standards), 	<p>Questionner le client ou le prospect en utilisant une méthode permettant de recueillir un premier niveau d'information pour qualifier le contact et de le situer dans la chaîne du parcours client, tout en respectant la réglementation</p>		<p>Le candidat applique une méthode de questionnement respectant la réglementation et permettant d'obtenir les informations nécessaires à la qualification du contact</p>

· le situer dans la chaîne du parcours client, · ou de réorienter le client ou prospect	Orienter lorsque c'est pertinent le client ou prospect vers l'interlocuteur compétent (hiérarchie, autres services) pour que son besoin soit pris en compte		Le candidat : - identifie la situation où la mise en relation avec un autre interlocuteur est nécessaire - choisit de manière adaptée cet interlocuteur, - met le client ou prospect en relation de façon courtoise
	Orienter le client ou prospect vers l'application numérique utile lorsque pertinent en lui expliquant comment il pourra effectuer la démarche en ligne et en l'accompagnant dans sa démarche si nécessaire		Le candidat identifie la situation où l'orientation vers une application numérique est nécessaire et donne au client ou prospect les éléments d'explication nécessaires pour y accéder.
Recueil des besoins du client ou prospect	Questionner le client ou le prospect en appliquant une méthode permettant de recueillir les informations nécessaires au traitement de sa demande ou de son besoin		Le candidat obtient les informations utiles au traitement de la demande
	Reformuler la demande du prospect ou client de façon fidèle et adaptée pour s'assurer de la bonne compréhension de son besoin		Le candidat reformule la demande/besoin du prospect ou du client de manière fidèle et adaptée à l'objectif
Proposition et explication au client ou prospect de la solution la plus appropriée en fonction des besoins identifiés	Proposer la solution au prospect ou au client en argumentant et valorisant les avantages de l'offre de services ou de produits et en adoptant une posture de conseil pour répondre à son besoin		La proposition du candidat valorise les éléments de la proposition (prix, prestation de services, garanties, services associés etc....) répondant aux besoins du prospect ou du client
Développement de l'équipement et/ou de la couverture du client ou prospect	Proposer une offre additionnelle en tenant compte de la situation pour développer l'équipement ou la couverture du prospect ou du client		Dans le cadre de sa délégation, le candidat identifie la possibilité de faire une offre additionnelle pertinente par rapport au besoin du client ou prospect et lui en présente l'intérêt

Réalisation des actes de gestion nécessaires à la prise en compte de la demande du prospect ou client	Articuler les différentes actions (ex : appel / face à face, échanges en ligne/ recherche ou enregistrement de données,...) en gérant la relation au temps pour assurer la satisfaction client		Le candidat articule les différentes actions en faisant preuve de réactivité par rapport à la demande du client ou du prospect tout en respectant les temps liés à l'activité et en informant le client ou prospect sur le temps de recherche si nécessaire
Conclusion de l'échange avec le prospect ou client	Expliquer un refus de garantie par l'entreprise au client ou prospect en l'exprimant de façon claire et acceptable ou prendre acte du refus définitif du client ou prospect		Le candidat explicite clairement un refus de garantie par l'entreprise de manière acceptable par le client ou prospect ou prend acte du refus du client
	Synthétiser l'offre de services ou de produits à la demande du client ou prospect dans les limites prévues pour s'assurer de sa bonne compréhension		Le candidat présente au prospect ou client les suites administratives et s'assure de sa compréhension
	Recueillir l'accord final du prospect ou du client en s'assurant de sa satisfaction ou les motifs de refus de cette offre pour finaliser l'échange		Le candidat obtient l'accord final du prospect ou du client en s'assurant de sa satisfaction, ou les motifs du refus du prospect ou du client
	Conclure l'entretien en informant le client ou prospect de la suite donnée ou à donner à son dossier		Le candidat informe le prospect ou le client des suites données ou à donner à son dossier et prend congé de façon personnalisée et adaptée au canal de communication utilisé
	Informier le client ou prospect des outils digitaux à sa disposition pour réaliser ou suivre ses démarches en lui fournissant les éléments de pédagogie nécessaires		Le candidat informe le prospect ou le client de l'intérêt des outils digitaux à sa disposition pour réaliser ou suivre ses démarches. Il identifie les éléments de pédagogie permettant d'accompagner le prospect ou client dans sa démarche

Suivi du dossier	Créer ou mettre à jour le dossier client dans le système de suivi informatisé en utilisant tous les outils, méthodes et procédures propres à la relation client ou prospect pour enregistrer les données, la modification du contrat ou la proposition de règlement, de saisine ou information des partenaires associés		Le candidat réalise l'enregistrement en respectant les procédures de codification, d'enregistrement des données, de modification du contrat ou de proposition de règlement, de saisine ou information des partenaires associés. Le candidat utilise les outils digitaux propres à la relation client ou prospect en respectant les méthodes et procédures prévues
------------------	---	--	--

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
Bloc 2 « Etablir une solution technique adaptée à la demande client et la mettre en œuvre »			
Analyse technique de la demande du client ou du prospect	Analyser la demande en appréciant la cohérence des informations fournies par le client ou prospect avec sa demande et avec l'historique de son parcours client	L'évaluation est réalisée en situation de travail	Pour toutes les compétences du bloc, le candidat respecte la réglementation des activités d'assurance
	Analyser la demande en identifiant les contraintes particulières du client ou prospect pouvant justifier d'une adaptation des règles d'acceptation de la demande dans des limites prévues		Le candidat : - vérifie la cohérence des informations fournies par rapport à sa demande et à l'historique de son parcours client et identifie le cas échéant les informations non cohérentes - identifie les contraintes particulières du client ou prospect pouvant justifier d'une adaptation des règles d'acceptation de la demande dans des limites prévues
Identification de la solution technique pertinente	Analyser la demande du client et les conditions d'acceptation du risque ou de réalisation de la garantie en cas de sinistre à partir des informations collectées		Le candidat identifie une formule (garanties, franchises, cotisation) ou applique une convention de règlement : - en adéquation avec la demande du client ou prospect - pertinente par rapport aux besoins spécifiques du client ou prospect et l'offre de produits ou services - dans le respect de la réglementation en vigueur
	Identifier la solution technique la plus adaptée à la demande du client ou prospect dans l'offre de produits ou services, dans le respect de la réglementation		

	Traiter les réclamations en argumentant ses réponses sur la base des conditions du contrat		Le candidat répond aux réclamations en explicitant les conditions du contrat s'appliquant au cas étudié
Formalisation des éléments de présentation de la solution au prospect au client	Etablir une présentation de la solution définie en incluant les éléments techniques nécessaires (<i>les conditions particulières du contrat, les garanties, la couverture des risques, les limites, les services associés, les conditions d'indemnisation, les prestations prévues en cas de réalisation du sinistre ; ...</i>) pour pouvoir en informer le prospect ou client		<p>La présentation du candidat comprend :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les conditions particulières du contrat, garanties, limites, services associés, ou conditions d'indemnisation, prestations prévues en cas de réalisation du sinistre, etc. - les éléments de finalisation du contrat ou la modalité d'indemnisation - une proposition d'ajustement dans le cadre de sa délégation si nécessaire - l'information concernant les règles de validité des documents temporaires, pièces à fournir, procédures et modalités de paiements - une proposition de services associés si pertinente <p>La présentation du candidat signale le cas échéant toute situation inhabituelle du dossier client ou prospect</p>
Réalisation de la solution technique (devis, contrats, avenants, ...) et/ou déclenchement des procédures d'indemnisation liées au contrat	Mettre en œuvre les règles et procédures de gestion liées à l'exécution de l'offre de produits ou de services en utilisant les différents applicatifs informatiques pour effectuer les opérations de traitement		<p>Le candidat réalise la solution technique ou le service (devis, contrats, avenants, procédure d'indemnisation) en respectant les règles et procédures :</p> <ul style="list-style-type: none"> - de gestion liées à l'exécution de l'offre de produits ou de service - d'utilisation des applicatifs

			informatiques de traitement de l'opération visée.
Suivi du dossier client ou prospect au sein de l'entreprise	Identifier et contacter les interlocuteurs internes ou externes pertinents pour la gestion ou le suivi du dossier, en appliquant au besoin les règles et procédures de relance		Le candidat identifie les interlocuteurs internes ou externes pertinents pour le suivi du dossier et les contacte. Le candidat applique les règles et procédures de relance éventuellement nécessaires.
	Relayer l'information nécessaire aux personnes pertinentes en appliquant les règles et procédures de relais de l'information pour que le suivi du dossier soit assuré		Le candidat applique les règles et procédures de relais de l'information utile au suivi du dossier par les autres collaborateurs de l'entreprise, dont la mise à jour du dossier client
Remontée d'informations utile à l'amélioration du service	Appliquer la procédure pour remonter toute information en rapport avec la qualité du service		Le candidat respecte les procédures pour la remontée des informations utiles au service
Gestion des flux financiers (encaissements / décaissements)	Mettre en œuvre la procédure d'encaissement ou de décaissement correspondant à son champ d'intervention		Le candidat met en œuvre les procédures d'encaissement ou de décaissement relevant de son champ d'intervention