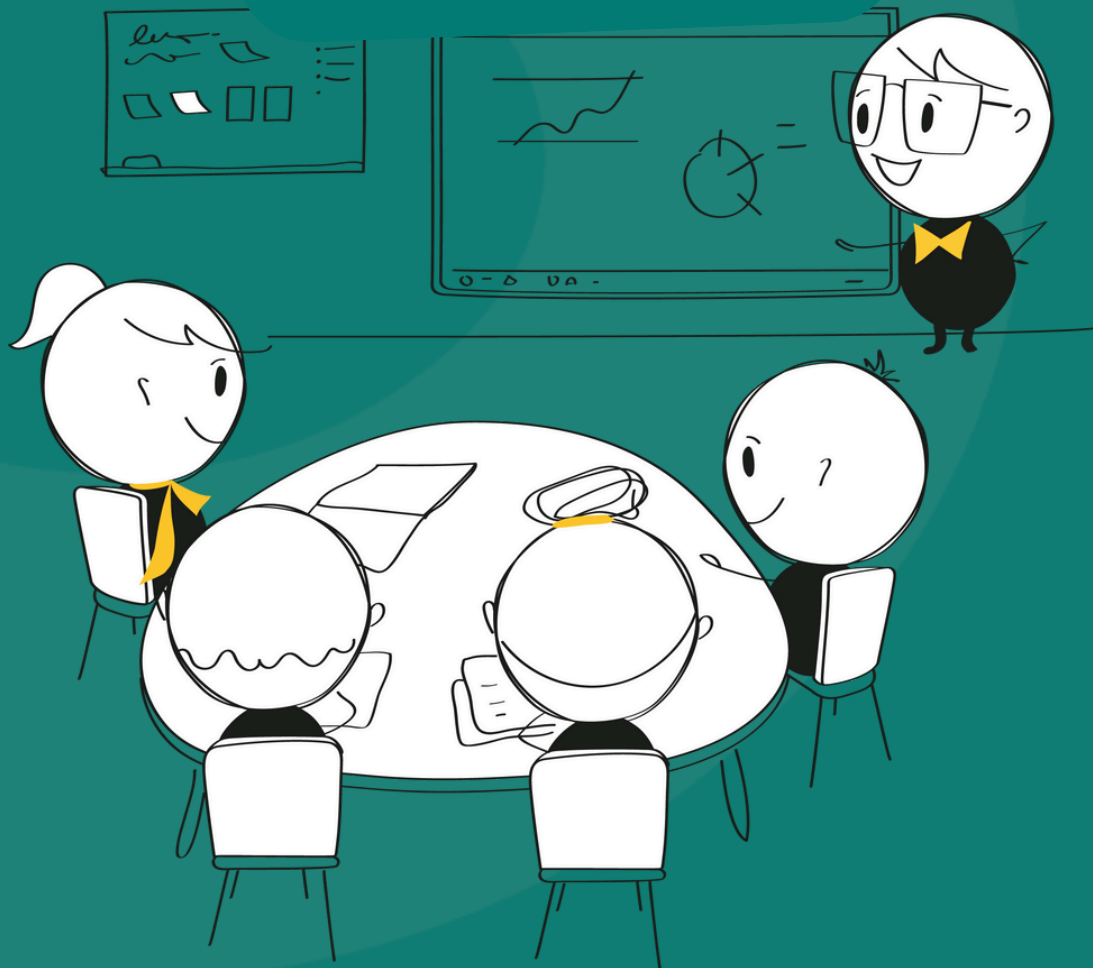


peritus  
FORMATION

# FORMATIONS

## LA RÉUNION 2025



[www.peritusformation.com](http://www.peritusformation.com)

[hello@peritusformation.com](mailto:hello@peritusformation.com)

09 63 63 08 12

# Les obligations de formation des professionnels de l'assurance

**La distribution d'assurances est une activité réglementée impliquant des conditions d'accès et d'exercice spécifiques pour ceux qui l'exercent.**

Les intermédiaires immatriculés à l'ORIAS (en tant que courtier, agent général, mandataire et/ou mandataire d'intermédiaires) et leurs salariés distribuant des assurances doivent ainsi posséder la capacité professionnelle initiale requise selon leurs fonctions et/ou statut.

## FORMATION / EXPÉRIENCE INITIALE

Tous les IAS (dirigeants + salariés) doivent satisfaire aux conditions de **capacité professionnelle**.

Diplôme

ou

Expérience professionnelle

ou

Formation professionnelle

← Niveau différent selon statut et/ou fonctions. →

En outre, la directive sur la distribution d'assurances (DDA) a mis en place une obligation de formation continue visant à maintenir, actualiser et développer les connaissances et les compétences des distributeurs, ceci afin de participer à « l'amélioration de la qualité du conseil donné aux clients ».

## FORMATION CONTINUE

Tous les IAS doivent **actualiser chaque année** leurs connaissances et compétences.

### Formation DDA

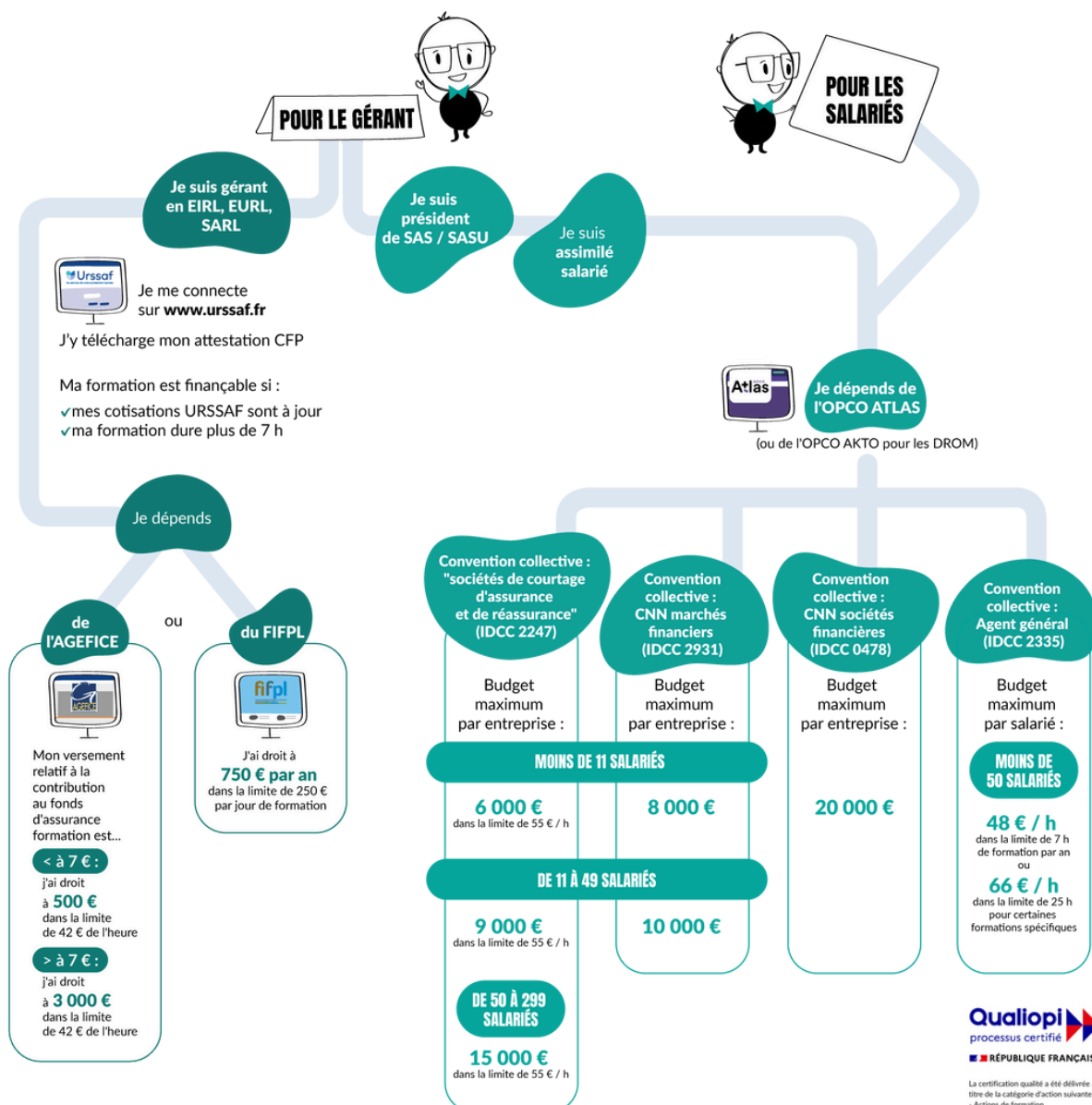
Formation de **15 heures minimum**  
par an et par personne

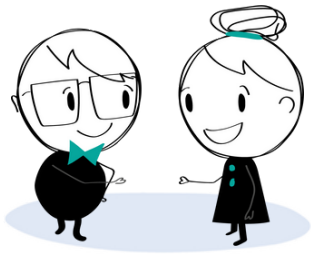
← Protection de la clientèle  
(devoir de conseil / gouvernance et surveillance des produits d'assurance) →

# Financez vos formations avec votre OPCO / FAF

Toutes les entreprises et les indépendants, quelles que soient leur taille, leur activité et leur forme juridique, participent financièrement au développement de la formation professionnelle continue, par le biais de cotisations collectées par l'URSSAF.

Grâce à notre certification QUALIOPi, nos formations peuvent être financées par votre OPCO si vous êtes salarié(e)s de SAS/SASU, ou votre FAF (FIFPL / AGEFICE) pour les autres dirigeants.





# Gérer ses ressources humaines en toute conformité



**19&20 mai 2025**



**15 heures  
éligibles DDA**

**Saint-Gilles les  
bains**

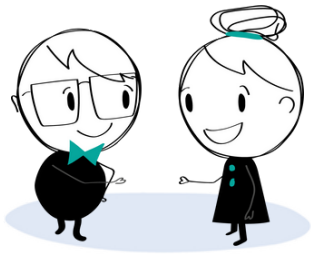
**1150 € / personne**

## **PUBLIC CONCERNÉ & PRÉREQUIS**

Distributeur d'assurances dirigeant ou salarié - aucun prérequis

## **PROGRAMME & OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES**

- **Préparer la phase de recrutement**
  - Définir les objectifs (fiche de poste) et les contraintes juridiques (capacité professionnelle + honorabilité)
  - Trouver les bons profils : le sourcing
  - Conduire les entretiens de recrutement
  - Réussir la prise de poste / l'onboarding
- **Appréhender les bases du management**
  - Comprendre les différentes postures managériales
  - S'affirmer en tant que leader
  - Mettre en place son système d'animation managérial (briefing, tutorat, réunions, entretiens individuels)
    - Définition et mise en oeuvre du système
    - Suivi et contrôle du système
  - Savoir évaluer : entretiens annuels, de félicitations, de recadrage
- **Maitriser les précautions à prendre en matière de conformité**
  - La capacité professionnelle initiale et continue
  - Les procédures et process de l'entreprise
  - Le contrôle interne



# Développer son portefeuille clients en toute conformité



**21&22 mai 2025**



**15 heures éligibles DDA**

**Saint-Gilles les bains**

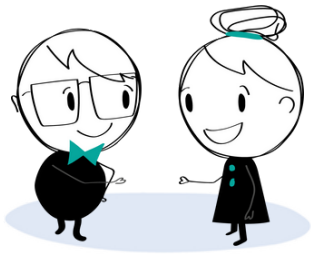
**1150 € / personne**

## PUBLIC CONCERNÉ & PRÉREQUIS

Distributeur d'assurances dirigeant ou salarié - aucun prérequis

## PROGRAMME & OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- **Comprendre les éléments valorisant son portefeuille**
  - La composition du portefeuille
    - Identification des risques : IARD, Assurances de personnes vie et non vie
    - Type de clients : particuliers / professionnels / entreprises
  - Les fournisseurs
  - Les différents taux : équipement, rétention, résiliation, sinistres sur primes...
- **Concevoir un plan d'action commerciale adapté à ses objectifs et à son organisation**
  - Définition et objectifs
  - Mise en oeuvre : moyens pour atteindre les objectifs définis
    - Ressources financières
    - Ressources matérielles
    - Ressources humaines : salariés / non salariés
  - Suivi : outils et contrôle
- **Développer son réseau commercial**
  - Les salariés
  - Les mandataires d'intermédiaires en assurance
  - Les indicateurs d'assurance
- **Maîtriser les précautions à prendre en matière de conformité**
  - Rappels des conditions d'accès et des risques possibles
  - Rappels des conditions d'exercice et des risques possibles



# Optimiser sa posture commerciale en toute conformité



**23&26 mai 2025**



**15 heures  
éligibles DDA**

**Saint-Gilles les  
bains**

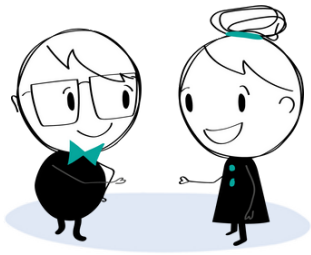
**1150 € / personne**

## **PUBLIC CONCERNÉ & PRÉREQUIS**

Distributeur d'assurances dirigeant ou salarié - aucun prérequis

## **PROGRAMME & OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES**

- **Comment réussir son accueil client ?**
  - L'accueil téléphonique
  - L'accueil physique
- **Pourquoi et comment développer le multi-équipement ?**
  - Les moyens
  - Les moments magiques pour la pratique du rebond commercial en assurance
  - Les passerelles produits
- **Comment découvrir les besoins de son client ?**
  - Les enjeux juridiques liés au devoir de conseil
  - Les pièges à éviter tels que préjugés, biais...
  - Les pratiques gagnantes : empathie, maîtrise du questionnement et de la reformulation
- **Comment sensibiliser son client ?**
  - L'approche globale
  - La présentation des offres au regard des besoins et exigences du client
- **Comment concrétiser la vente ?**
  - L'argumentation avantage client et non caractéristiques produits
  - Le traitement des objections
  - La conclusion de l'entretien et la prise de congés
- **Comment développer la recommandation ?**
  - Les moyens
  - Les moments opportuns



# Gérer les situations difficiles et conflictuelles en toute conformité



**27&28 mai 2025**



**15 heures  
éligibles DDA**

**Saint-Gilles les  
bains**

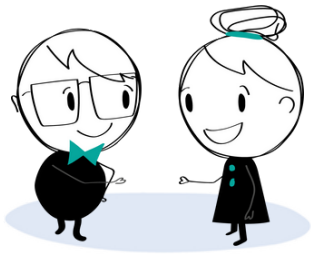
**1150 € / personne**

## **PUBLIC CONCERNÉ & PRÉREQUIS**

Distributeur d'assurances dirigeant ou salarié - aucun prérequis

## **PROGRAMME & OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES**

- **Appréhender les différents types de conflits**
  - La différence entre un conflit et un désaccord
  - Typologie des conflits en fonction des personnes : les clients et les salariés
  - Les conflits d'idées, de valeurs, de personnes et d'intérêts
- **Maîtriser les stratégies possibles face au conflit**
  - La pyramide de l'escalade : divergences, tensions, blocage
  - La pyramide de la résolution : comprendre, rester calme, dire les choses
  - Les 5 grandes options possibles
- **Adopter une communication non violente**
  - La recherche de la compréhension mutuelle : maîtrise de l'écoute et du questionnement
  - La technique des 3V : visuel, vocal et verbal
  - Réussir à exprimer un désaccord sans jugement
  - La gestion des émotions
- **Gérer juridiquement les mécontentements clients**
  - Les obligations en matière de réclamations clients : à jour de la nouvelle recommandation ACPR
  - Les obligations en matière de médiation
  - Les modalités de règlement transactionnel et judiciaire
  - Retour sur les principaux apports du médiateur de l'assurance et la jurisprudence



# Optimiser son organisation et mieux gérer son temps



**29&30 mai 2025**



**15 heures  
éligibles DDA**

**Saint-Gilles les  
bains**

**1150 € / personne**

## **PUBLIC CONCERNÉ & PRÉREQUIS**

Distributeur d'assurances dirigeant ou salarié - aucun prérequis

## **PROGRAMME & OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES**

- **Définir ses objectifs en termes de réalisation**
  - Auto-diagnostic : évaluation de ses valeurs et de ses priorités
  - Définir les différents types d'objectifs
  - SWOT
- **Organiser son activité**
  - Établir un diagnostic des activités à l'aide d'un tableau de répartition des tâches
  - Identifier ses compétences et sa polyvalence à l'aide d'un tableau des compétences acquises
  - Prendre du recul et afficher un prévisionnel
- **Gérer son temps et sa charge de travail**
  - Connaître les 10 grands principes d'une bonne gestion du temps
  - Différencier l'urgent de l'important : Matrice d'Eisenhower
  - Ne pas céder au chronophage et optimiser sa planification
- **Programmer ses activités**
  - Identifier les différentes méthodes
  - Découvrir des outils numérique de gestion du temps
  - Développer des habitudes de planification régulières et enrichir son plan d'action individuel

**peritus**  
FORMATION

**[www.peritusformation.com](http://www.peritusformation.com)**

**[hello@peritusformation.com](mailto:hello@peritusformation.com)**

**09 63 63 08 12**