Customer Care Specialist / Chargé.e de relation client

Non-certifiante | Formation continue

Réf. : 26222347F — Mise à jour : 3 novembre 2026

Organisme responsable : **EVOCIME MANA**

Présentation de la formation

Objectifs

- Accueillir et accompagner un client sur les différents canaux de contact
- Utiliser les outils digitaux et les applications internes à LeoCare
- Comprendre les principaux produits d'assurance LeoCare
- Réaliser un devis et en vérifier l'éligibilité ; réaliser une relance de devis adaptée
- Traiter un dossier dans le respect des règles de conformité
- Appliquer les principes de la DDA et du devoir de conseil
- Répondre aux objections et traiter les réclamations
- Communiquer avec clarté à l'oral comme à l'écrit
- Adopter une posture professionnelle, collaborative et responsable
- Protéger les données personnelles et appliquer les règles de sécurité numérique

Programme

BLOC 1 Intégration et environnement LEOCARE

- Découverte de LeoCare et de son organisation
- Culture digitale
- Outils et applications métier
- Travail en équipe et cohésion de groupe

BLOC 2 Fondamentaux de l'assurance et conformité

- Fondamentaux et histoire de l'assurance
- Acteurs de l'assurance et fonctionnement du contrat
- Réglementation et DDA
- Devoir de conseil et obligation d'information
- Éligibilité et obligation d'information
- Conditions générales, conditions particulières et IPID
- RGPD et sécurité numérique

BLOC 3 Les produits d'assurance LEOCARE

Produits d'assurance automobile :

- Assurance automobile AXA
- Assurance automobile Allianz
- Assurance automobile CMAM
- Garanties, exclusions et critères d'éligibilité
- Assistance automobile
- Réalisation et traitement des devis automobiles

- Comparaison des produits automobiles

Produits d’assurance habitation :

- Assurance habitation
- Assurance MRH AXA et Mila
- Assurance habitation sociale et étudiante
- Assurance scolaire
- Assurance PNO
- Assistance habitation
- Garanties et critères d’éligibilité habitation

BLOC 4 Relation et expérience client

- Traitement des demandes clients
- Communication et qualité de la relation client
- Devis, relances et relation commerciale
- Gestion des objections et des situations difficiles

BLOC 5 Posture professionnelle et développement personnel

- Méthode DISC et communication interpersonnelle
- Développer sa confiance en soi
- Posture professionnelle
- Collaboration en équipe et professionnalisation en environnement open space
- Vivre ensemble en entreprise
- Interculturalité, égalité et non-discrimination
- Prise de parole en public et présentation professionnelle

Certifications préparées et métiers visés

Niveau d'entrée	Niveau de sortie
Sans niveau spécifique	**Sans niveau spécifique**

Métiers associés

M1704 — Management relation clientèle

Dates et lieux de formation

N° session	Modalité	Lieu	Du	Au
2399967S	Présentiel	Cesson-Sévigné	16/11/2026	12/02/2027

Source : GREF Bretagne #26222347F