


RNCP 39866

 Date d'enregistrement de la certification :
28/11/2024

**CONSULTER LE SITE
D'ANEM**

**CERTIFICATEUR : Commission
Paritaire Nationale de l'Emploi et
de la Formation Professionnelle**


Prérequis

Pas de prérequis de diplôme


MOTIVATION


 Maîtrise de l'outil informatique
et du français


Modalités

 Présentiel, avec la possibilité de mettre en place
du distanciel selon les besoins spécifiques des
apprenants.

CFA : 25 heures/semaine en formation, du lundi
au vendredi de 9h00 à 15h00

Entreprise : 35h/semaine en entreprise
(possibilité d'aménagement pour des personnes
ayant une RQTH)


Durée

295H

Dates à vérifier sur notre site internet



Public visé

 Formation ouverte à toute personne
manifestant un intérêt fort pour le
domaine de la relation client au sein de
la mutualité.

contrat de professionnalisation


Accessibilité

 Formation individualisée et
personnalisée avec présence
quotidienne de référents techniques
et d'équipe pédagogique. Pour les
personnes en situation de handicap,
un accompagnement spécifique est
engagé pour adapter la formation et
faciliter leur parcours.

Modalités et délais d'accès

- Entretien
- Test de français
- Le délai d'accès aux prestations
dépend de la programmation de
l'Ecole Atypique et des places
disponibles
- Voie d'accès : par la formation



A propos


 L'École Atypique s'engage à
fournir une **formation
inclusive et adaptée** à ses
apprenants à **besoins
spécifiques**. Notre approche
pédagogique différenciée
permet à chacun de **progresser
à son rythme**. Nous
privilégions l'apprentissage par
la pratique, en mettant l'accent
sur des **projets concrets** pour
développer des compétences
pratiques et **renforcer la
confiance en soi**.

Lieu de la formation
Chasseneuil-du-Poitou

PROGRAMME DE FORMATION

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Communiquer efficacement avec un client sur les différents canaux (chat, mail, courrier, appels, réseaux sociaux) sur l'activité Mutuelle.
- Maîtriser les compétences nécessaires pour une communication orale et écrite optimale.
- Gérer les situations difficiles.
- Adapter leur posture selon la situation du contact et du client.
- Respecter les règles orthographiques et syntaxiques.
- Historiser efficacement le contact client sur un outil CRM.
- Maîtriser les techniques de fidélisation, d'orientation, de prospection et de vente à distance dans l'activité Mutuelle.
- Maîtriser les techniques de gestion des priorités et l'organisation sur la poste de travail.
- Promouvoir l'identité mutualiste.
- Transmettre les informations recueillies aux interlocuteurs internes de manière efficace.

BLOCS DE COMPÉTENCES

Bloc 1 : Assurer l'accueil des clients/adhérents

- Recueil d'informations
- Fidélisation
- Orientation des clients/adhérents
- Promotion de l'identité mutualiste
- Gestion des situations difficiles

Bloc 2 : Piloter son activité commerciale

- Organisation de ses activités
- Pilotage de la gestion administrative et financière du contrat
- Coordination de son activité avec les différents services

Bloc 3 : Organiser ses activités et mobiliser les systèmes informatisés

- Organisation de ses activités
- Utilisation des systèmes d'information et de gestion
- Transmission de l'information

Bloc 4 : Mettre en œuvre les actions commerciales

- Prospection commerciale
- Vente de produits et services
- Suivi de la relation commerciale



Parcours de formation complet est structuré en quatre blocs de compétences, avec la possibilité d'individualiser les parcours selon le niveau et les besoins des apprenants.

Moyens et méthodes pédagogiques

- Outils multimédias, PC fixes pour chaque apprenant, écran de projection grande taille, Webcam, tableau blanc...
- Travaux de groupes, individuels, mises en situations

Certification

L'ensemble des deux blocs de compétences permet d'accéder au certificat de Qualification Professionnelle "Chargé d'Accueil et des Relations Clients / Adhérents (CARCA)" - RNCP39866.

Chaque bloc peut être obtenu séparément dès lors que le candidat valide 100% des compétences du bloc. Le candidat acquiert la certification dans sa totalité dès lors qu'il a validé l'ensemble des blocs de compétences composant le CQP.

Notre approche inclusive

Par sa **pédagogie différenciée**, notre formation est conçue pour permettre à chaque apprenant-e, quelle que soit la nature des besoins de compensation, d'**évoluer dans des conditions adaptées**.

Notre objectif : **personnaliser** la formation à **chaque profil** et **faciliter les parcours vers l'emploi**. Nous portons une vigilance particulière sur :

- Le **rythme** et la **durée** de la formation
- L'étude de **besoins d'aménagement matériel** (ergonomie du poste de formation)
- L'**adaptation de la progression** pédagogique et des modalités d'évaluation
- L'**accompagnement humain** tout au long du parcours
- Les besoins d'adaptation pour les personnes en **situation de handicap** sont étudiés à la demande.

Nos formateurs

Nos **formateurs, spécialement sensibilisés** pour encadrer les **apprenants à besoins spécifiques**, offrent un **soutien individualisé** avec des **outils adaptés** pour **faciliter l'accès** à l'information. La **sensibilisation à l'inclusion** est encouragée au sein de notre équipe pédagogique, créant un **environnement bienveillant** où chaque apprenant se sent **accepté et respecté**.

Nos partenaires

En collaboration avec nos partenaires tels que **Cap Emploi, UNEA, Espoir 86**, nous offrons des **opportunités d'accompagnement**, renforçant ainsi **l'intégration professionnelle** de nos apprenants.

MODALITÉS D'ÉVALUATION ET DE SUIVI

- Evaluation des acquis en cours de formation
- Tests digitalisés
- Analyse des cas entreprise, mise en situation professionnelle, exposés...
- Évaluation des compétences en entreprise
- Observations des situations réelles et entretiens avec des évaluateurs en entreprise
- Enquête de satisfaction stagiaire
- Accompagnement post-formation pour faciliter l'insertion professionnelle des apprenants

Coût de la formation

- Contrat de professionnalisation : coût de la formation pris en charge par l'entreprise/OPCO – Gratuit pour les apprentis
- Formation non éligible au CPF

Débouchés

- Chargé/conseiller d'accueil
- Agent point d'accueil
- Chargé de clientèle
- Chargé de développement
- Conseiller accueil développement et services
- Conseiller agence

Taux d'insertion global à 6 mois : 100%*

Taux d'insertion dans le métier visé à 6 mois : 100%*

*Année de référence : 2022 - source France Compétences

Equivalences et passerelles

L'obtention d'un CQP ne permet pas de bénéficier d'une équivalence avec un niveau de la nomenclature du Ministère de l'Education Nationale. Il n'y a donc pas de passerelle avec des diplômes à l'heure actuelle, même si la Branche s'attache à en rechercher.

Pour en savoir plus, consultez le site internet de France Compétences ou le site de l'ANEM

Statistiques apprentissage



- Taux d'obtention du titre* : 78%
- Taux de poursuite d'études** : 33,3%
- Taux d'interruption en cours de formation* : 30,4%
- Taux d'insertion professionnelle** : 16,7%
- Valeur ajoutée de l'établissement ** : NA
- Taux de rupture des contrats d'apprentissage conclus : 21,7%

**Taux moyen calculé sur l'ensemble des deux formations par apprentissage dispensées depuis le 23 octobre 2023.

**Les taux présentés sont calculés sur la base d'une seule session de formation certifiante achevée qui s'est déroulée du 23 octobre au 6 décembre 2024. Une actualisation des données sera réalisée en octobre 2025, soit six mois après la fin de la seconde session.

Informations sur l'admission et contact

L'admission est définitive à la signature du contrat de professionnalisation.



Pauline Maestro Cabeza

pauline@lecoleatypique.fr
06 69 62 35 75



Aleksandra RENAU

aleksandra@lecoleatypique.fr
07 61 02 27 99