



référence

**AF32**

## Quelles sont les nouvelles obligations en matière de vente de produits d'assurance par téléphone ?

**Durée présentiel/distanciel : 120mn - Durée e-learning : 80mn**

**Formation disponible en : présentiel – distanciel – e-learning**

**Catégorie : Organisation et technologie**

**Éligible DDA : Oui**

### Public :

 Dirigeant

 Commerciaux

 Responsable production


 Juriste

**Prérequis :** Aucun prérequis n'est nécessaire pour suivre cette formation.




### Formation suivie en présentiel

 **Durée**  
**120 min**

 **Dates ou période**  
**À définir**

 **Horaires**  
**À définir**

 **Nombre de participants**  
**Min 1 – Max 12**

#### Modalités et délais d'accès :

Inscription à réaliser 1 mois avant le démarrage de la formation

#### Lieu :

Dans les locaux d'Astrée Faculté ou dans les locaux du client, à définir

#### Formateur :


À définir parmi l'un de nos consultants / formateurs


**Tarif : à partir de 1440 € TTC**




### Formation suivie en distanciel

 **Durée**  
**120 min**

 **Dates ou période**  
**À définir**

 **Horaires**  
**À définir**

 **Nombre de participants**  
**Min 1 – Max 12**

#### Modalités et délais d'accès :

Formation collective à distance sous la forme de :

- webinar participatif / Visio formation au moyen de l'outil TEAMS.
- Inscription à réaliser 1 mois avant le démarrage de la formation.

#### Lieu :

Formation à distance – webinar / vidéoconférence

**Tarif : à partir de 1080 € TTC**



## Formation suivie en e-learning

Tarif :  
46 € TTC



Durée  
**80 min**



**Dates ou période :**  
Voir convention de formation  
conclue avec le client



**Horaires :**  
Le e-learning est accessible 7/7 et  
24h/24h.  
L'assistance pédagogique et  
l'assistance technique sont disponibles  
du lundi au vendredi de 9H à 18H.

### Formation e-learning composée de :

- Vidéos de formation animées par les collaborateurs d'ASTREE
- QCM d'entrée et de sortie

### Lieu :

Formation ouverte à distance accessible 7j/7 et 24H/24 à partir de  
notre plateforme digitale : l'Assistant Réglementaire.

## 1. Objectifs de la formation et compétences visées

Cette formation a pour objectif d'expliquer les modalités de mise en œuvre des exigences spécifiques à la vente par téléphone.

À l'issue de la formation, le participant sera capable de mettre en œuvre les compétences suivantes :

- Identifier les exigences légales et réglementaires propres à la vente de produits d'assurance par téléphone
- Organiser et mettre en place les étapes d'un processus de vente conforme

## 2. Contenu

- Informer les prospects ou clients de leur droit d'opposition au démarchage téléphonique
- S'interdire de démarcher par téléphone les consommateurs inscrits sur la liste Bloctel, sauf dérogation
- S'assurer de la conformité de son fichier de prospection commerciale non sollicitée par téléphone
- Respecter les jours et horaires, ainsi que la fréquence auxquels le démarchage téléphonique peut être effectué
- Respecter l'avis du CCSF sur le démarchage téléphonique en assurance depuis le 1er juillet 2020
- Appliquer la loi du 8 avril 2021 entrée en vigueur le 1er avril 2022

## 3. Modalités d'évaluation d'atteinte des objectifs de la formation

- QCM
- Grille d'évaluation
- Test de contrôle de connaissances et de validation des acquis en début et en fin de formation



## 4. Moyens permettant le suivi et l'appréciation des résultats

### 1. Suivi de l'exécution

Attestations d'assiduité mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation

Relevé de connexions signé par un représentant de l'organisme de formation indiquant :

- La date de l'action et les heures de début et de fin d'utilisation du programme
- La dénomination du ou des modules suivis
- Attestation de réalisation unités, signée par un représentant de l'organisme de formation, détaillant les travaux finalisés en cohérence avec le programme de formation

### 2. Appréciation des résultats

- Recueil individuel des attentes du stagiaire
- Questionnaire d'auto-évaluation des acquis en début et en fin de formation
- Évaluation continue durant la session
- Remise d'une attestation de fin de formation
- Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de formation

## 5. Moyens pédagogiques et techniques d'encadrement des formations

### 1. Modalités pédagogiques

- Évaluation des besoins et du profil du participant
- Apports théoriques et méthodologiques : séquences pédagogiques regroupées en différents modules
- Contenus des programmes adaptés en fonction des besoins identifiés pendant la formation
- Questionnaires, exercices et étude de cas
- Réflexions et échanges sur cas pratiques
- Retours d'expériences
- Corrections appropriées et contrôles des connaissances à chaque étape, en fonction du rythme de l'apprenant mais également des exigences requises au titre de la formation souscrite.

### 2. Référent pédagogique et formateur

Chaque formation est sous la responsabilité du directeur pédagogique de l'organisme de formation ; le bon déroulement est assuré par le formateur désigné par l'organisme de formation.