DISTRIBUTION D'ASSURANCES

# Vente multicanale et parcours client

Les clients passent d'un canal à l'autre au cours d'un même parcours. La journée traite de la cohérence du parcours, des spécificités de chaque canal et des exigences réglementaires propres à la vente à distance.

| DURÉE | MODALITÉ | TARIF | DÉLAI D'ACCÈS |
|---|---|---|---|
| **7 h · 1 jour** | **Présentiel ou distanciel** | **Sur devis** | **Inscription après entretien de cadrage ; dates fixées d'un commun accord.** |

Mon Pôle Formation est un organisme certifié Qualiopi. La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : **ACTIONS DE FORMATION** — certificat n° 76 31 02622 31 (SGS ICS)

## 01 Public visé et prérequis

**PUBLIC VISÉ**
Conseillers, télévendeurs, chargés de clientèle,

**PRÉREQUIS**
Aucun. produits distribués, aux fonctions exercées et aux situations rencontrées par les participants.

**EFFECTIF**
Individuel ou 2 à 10

## 02 Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Cartographier le parcours client de l'organisation.
- Adapter sa pratique commerciale à chaque canal.
- Conduire un entretien de vente en visioconférence ou par téléphone.
- Assurer la continuité du dossier entre les canaux.
- Respecter les exigences propres à la vente à distance.

## 03 Programme détaillé

### M1 Cartographier le parcours · 2 h 00

- Voir le parcours du point de vue du client.
- Points de contact et moments de bascule entre canaux.
- Ruptures et irritants du parcours.
- Continuité du dossier et de l'information.
- Atelier : Cartographier le parcours client de son organisation.

### M2 Vendre à distance · 2 h 30

- Téléphone et visioconférence.
- Spécificités de l'entretien téléphonique : voix, rythme, structure.
- Conduite d'un entretien en visioconférence et partage de documents.
- Maintien de l'attention et validation de la compréhension.
- Atelier : Mise en situation d'entretien à distance, observée et débriefée.

### M3 Conformité du parcours · 2 h 30

- Chaque canal a ses exigences.
- Information précontractuelle selon le canal.
- Recueil du consentement et signature électronique.
- Traçabilité des échanges et reconstitution du parcours.
- Atelier : Auditer la conformité d'un parcours de souscription à distance.

## 04 Modalités pédagogiques, méthodes et moyens

**MODALITÉS PÉDAGOGIQUES**
Présentiel ou distanciel

**LIEU / FORMAT**
Formation individuelle ou groupe de 2 à 10 participants, en intra-entreprise ou en inter-entreprises.

**MÉTHODES MOBILISÉES**
- Apports courts, ateliers et mises en situation.
- Travail sur les dossiers et situations réels des participants.
- Fiches-outils, modèles et plan d'action.
- Animation par un formateur expert du domaine.

**ENCADREMENT**
Formateurs qualifiés et expérimentés, experts de leur domaine, sélectionnés par Mon Pôle Formation.

## 05 Modalités d'évaluation et de suivi

**ÉVALUATION DES ACQUIS**
- Analyse du besoin et recueil des attentes.
- Évaluation continue pendant les ateliers.
- Évaluation des acquis en fin de formation.
- Émargement, satisfaction, bilan et attestation individuelle.

**SUIVI DE L'EXÉCUTION**
- Émargement des participants
- Certificat de réalisation remis à l'issue de la formation

**SANCTION DE LA FORMATION**
Attestation de fin de formation et certificat de réalisation.

## 06 Type de reconnaissance

Formation non certifiante — Attestation individuelle de fin de formation. Le dispositif permet de justifier le contenu, la durée, les dates, les participants et les résultats du suivi au titre de l'obligation annuelle de formation DDA.

## 07 Modalités d'accès, financement et tarifs

**MODALITÉS D'INSCRIPTION**
Inscription après entretien de cadrage ; dates fixées d'un commun accord.

**DÉLAI D'ACCÈS**
Inscription après entretien de cadrage ; dates fixées d'un commun accord.

**FINANCEMENTS POSSIBLES**
- OPCO

| FORMULE | DÉTAIL | TARIF |
|---|---|---|
| Tarif | Individuel ou 2 à 10 | **Sur devis** |

Prix nets — exonération de TVA, article 261-4-4° du CGI.

## 08 Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Besoins spécifiques étudiés en amont avec notre référent handicap.

**RÉFÉRENT HANDICAP**
Tiffany LESTROUBAC

**CONTACT**
contact@monpoleformation.fr

## 09 Indicateurs de résultats

| INDICATEUR | RÉSULTAT | MODALITÉS DE CALCUL |
|---|---|---|
| Taux de satisfaction | **N/A** | Moyenne des notes de satisfaction des stagiaires sur les 12 derniers mois |
| Taux d'abandon | **N/A** | Calculé sur les 12 derniers mois |

Résultats arrêtés au 26/09/2026. N/A : donnée non disponible ou effectif insuffisant sur la période.

## 10 Contacts

**INSCRIPTIONS ET INFORMATIONS**
contact@monpoleformation.fr
01 87 66 57 66

**ADRESSE**
10a rue du Maréchal de Lattre de Tassigny, 76420 Bihorel

**RÉCLAMATIONS**
Par e-mail : contact@monpoleformation.fr