

# Programme de formation : Prise en main de l'outil DutyAdvisor

## ½ journée(3 heures) : Formation en présentiel

Dans un secteur en constante évolution, maîtriser les fondamentaux de l'assurance ne suffit plus. Il est essentiel de savoir exploiter efficacement les outils numériques pour optimiser la relation client.

Cette formation permet aux participants de générer, de gérer de manière fiable et sécurisée les données clients, d'aborder l'ensemble des risques assurantiels, d'automatiser certaines tâches, d'améliorer leur suivi commercial et de renforcer le respect du devoir de conseil grâce à une utilisation efficace de DutyAdvisor.

### ➤ Objectifs pédagogiques

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

- Comprendre le rôle de DutyAdvisor dans la relation client et dans l'écosystème de l'agence.
- Découvrir les principales fonctionnalités de DutyAdvisor.
- Réaliser une interaction complète client/prospect dans l'outil, dans le respect du devoir de conseil.
- Produire un compte rendu conforme et exploitable.

### ➤ Public concerné

- Agents généraux d'assurance et ses collaborateurs
- Courtiers et ses collaborateurs
- Les mandataires d'intermédiaire d'assurance
- Collaborateurs de compagnies d'assurance

### ➤ Prérequis

- Être à l'aise avec l'utilisation des outils numériques
- Accès au logiciel DutyAdvisor sur le poste de travail

### ➤ Profil formateur

- Formateurs spécialisés en commercial ou/et management
- Pédagogues expérimentés, habitués à la formation en situation de travail

# Déroulé de la formation

## Module 1 : Introduction et contexte

- Présentation d'UPSELLIA : partenaire de DutyAdvisor & spécialiste performance commerciale.
- Présentation du formateur
- Recueil des attentes et représentations des participants.
- Positionnement de DutyAdvisor dans l'écosystème de l'agence :
  - Lien avec GRC (logiciel mandante Generali)
  - Articulation avec le suivi commercial et la gestion des risques.

## Module 2 : Le devoir de conseil et les obligations réglementaires

- Ce que dit la réglementation : obligations du devoir de conseil.
- Données essentielles à collecter pour sécuriser la relation client.
- Zoom sur la Directive Distribution en Assurance (DDA) : comprendre pour mieux conseiller
- Lien conformité, RGPD, gestion de la donnée.
- Pourquoi DutyAdvisor facilite cette conformité.

## Module 3 : Pourquoi un CRM et le rôle de DutyAdvisor dans la relation client

- Comprendre l'intérêt d'un CRM dans la relation client et dans le respect du devoir de conseil.
- Différence et complémentarité des outils :
  - GRC : CRM avec échéancier, accès aux outils de tarification, suivi de l'activité commerciale.
  - DutyAdvisor : réalisation de toutes les interactions clients et prospects, récolte de données, analyse des risques, génération des comptes rendus.
- Identifier les risques et enjeux métier :
  - Erreurs, oublis, sinistres non pris en charge
  - Maîtriser la connaissance de l'environnement du client
- Avantages pour :
  - Le collaborateur : gain de temps, traçabilité, sérénité
  - L'agent : délégation maîtrisée et sécurisée
  - L'agence : conformité, opportunités business

## Module 4 : Prise en main de DutyAdvisor : navigation & fonctionnalités et mise en situation

- Connexion et environnement général.
- Présentation de l'interface et des fonctions principales :
  - dossiers clients & prospects
  - informations générales
  - gestion des personnes et des biens
  - historique des interactions
  - analyse des risques
  - génération du compte rendu
- Visualisation des données provenant de GRC.
- Appropriation en solo sur la base test :
  - Se connecter au logiciel DutyAdvisor et ouvrir GRC
  - Créer le raccourci vers DutyAdvisor de la base test

- Se familiariser avec DutyAdvisor :
  - Voir les comptes clients
  - Vérifier les données collectées sur le client/prospect
  - Identifier les contrats
  - Repérer les différents champs conseillés à compléter
  - Identification des zones de prise de notes
- Retour des apprenants sur :
  - Difficultés rencontrées
  - Questions sur l'utilisation

## **Module 5 : Exercice interactif : mise en situation « Contact avec un client »**

- Transition vers l'outil : Les apprenants reprennent les informations collectées lors du rendez-vous avec le client/prospect et les exploitent dans DutyAdvisor :
  - Recherche d'un client/prospect récemment créé
  - Vision du "client augmenté"
  - Création de l'interaction
  - Mise à jour des données personnes / biens
  - Analyse des risques assurantiels
  - Complétude des champs conseillés
  - Génération & envoi du compte rendu d'entretien
- Débrief collectif : bonnes pratiques, difficultés, points clés pour renforcer le devoir de conseil.

## **Module 6 : Démonstration « Parcours idéal » dans DutyAdvisor**

- Utilisation idéale pour la découverte client, l'analyse des risques assurantiels et l'identification des sensibilités.
- Illustrations sur un cas client complet
- Exemple de complétude optimale des données.
- Génération d'un compte rendu conforme.

## **Module 7 : Synthèse opérationnelle & priorités pour le chef d'entreprise**

- Ce qui doit être mis en place dès la fin de la formation.
- Check-List des éléments clés à mettre en place
- Les priorités quotidiennes :
  - données générales à jour
  - risques assurantiels expliqués + les choix du client tracés
  - amélioration du multi-équipement et identification d'opportunités
  - conformité & qualité de service

## **Module 8 : Conclusion et évaluations**

- Récapitulatif des acquis
- Questions-Réponses
- Auto-évaluation des compétences acquises
- Questionnaire de satisfaction

## **> Modalités d'évaluation et certification (le cas échéant)**

- Évaluation continue pendant la formation (questions, échanges, mise en pratique)
- Auto-évaluation en fin de session
- Questionnaire de satisfaction à chaud

## ➤ Modalités techniques et pédagogiques

- Alternance d'apports théoriques, d'échanges et de démonstrations
- Mises en situation réelles sur poste
- Approche participative favorisant la prise en main immédiate de l'outil
- Débriefing collectif et partage d'expériences

## ➤ Délais d'accès et modalité d'accès

L'accès à la formation s'effectue sur inscription par mail à [contact@upsellia.fr](mailto:contact@upsellia.fr) et elle est accessible dans un délai moyen de 15 jours après validation du dossier. La formation est aménageable pour les personnes en situation de handicap.

## ➤ Accessibilité

Conformément à la réglementation (loi du 11 Février 2005 et Articles D.5211-1 et suivants du code du travail), UPSELLIA s'engage à répondre aux besoins particuliers des stagiaires en situation de handicap en proposant des aménagements en termes de durée, rythme, méthodes et supports pédagogiques...).

Le cas échéant, l'organisme de formation pourra mobiliser des compétences externes (Centre de Ressources Formation Handicap, P.A.S AGEFIPH-FIPHFP) et les ressources AD HOC (ACCEA, EPATECH,..) pour la recherche de solutions permettant l'accès aux formations.