



cepum

Se former, c'est avancer



TABLE DES MATIÈRES

TECHNIQUES ASSURANCES 3

- Accidents de travail 4
- Assurance protection juridique et assistance 5
- Assurances pour et dans le secteur de la construction 6
- Incendie risques simples 7
- Incendie risques spéciaux 8
- Initiation Introduction à l'assurance 9
- Initiation aux assurances d'entreprises 10
- La loi anti-blanchiment et les assurances-vie nouvelle loi du 18.09.2017 11
- La loi relative aux contrats d'assurance terrestre, loi du 4 avril et autres 12
- Les assurances techniques 13
- Pertes d'exploitation 14
- R.C. entreprises 15
- R.C. principes de base + R.C. vie privée 16
- Responsabilité et assurance des administrateurs et des dirigeants (D&O) ... 17
- Responsabilité professionnelle 18
- Tous risques chantier 19
- Véhicules automoteurs 20
- Règlementation des marchés publics - Basic 21
- Règlementation des marchés publics - Advanced 22
- Assurances techniques - Cyber risques 23
- Connaissances de base en assurance vie (particuliers) 24
- Le 2ème pilier de pension 25
- Les produits d'investissement de type assurance 26
- Le paysage des pensions en Belgique (4 piliers) 27
- L'assurance maladie 28
- Comment mener à bien un entretien commercial à propos des assurances vie et investissement ? 29
- Formation PCP de base 30
- Formation RDR de base 31
- Formation RDR approfondie 32
- Formation sur le constat européen d'accident automobile 33
- Refresh du code de la route 34

DÉVELOPPEMENT PERSONNEL 35

- Change management mail : créer une nouvelle culture mail 36
- Gagner chaque semaine 90' : wellbeing at work 37
- J'apprivoise mes émotions 38
- Gérer le stress autrement 39
- Assertivité 40
- Gérer son temps et ses priorités 41
- Je brise la glace l'importance du ¼ d'heure en or 42
- La typologie des 13 types de clients de l'assurance 43
- Convaincre en 120 secondes 44
- Techniques d'isolation et building 45
- Conclusions alternatives et planification des objectifs 46
- Lecture de bilan 47
- Bien-être et résilience 48

INFORMATIQUE 49

- Les fonctions oubliées d'Outlook pour se simplifier la vie 50

- Trajet recommandé en Excel 51
- Excel - Les fondamentaux 52
- Excel - Calculs & formules - Niv 1 53
- Excel - Calculs & formules - Niv 2 54
- Excel - Maîtriser les bases de données 55
- Excel - Maîtriser les tableaux croisés dynamiques 56
- Excel - BI (Power query & Power Pivot) 57
- Trajet recommandé en PowerPoint 58
- PowerPoint - Concevoir une présentation efficace 59
- PowerPoint - Harmoniser une présentation 60
- Trajet recommandé en Word 61
- Word - Les fondamentaux 62
- Word - Maîtriser les tableaux & les formulaires 63
- Word - Automatiser l'utilisation 64
- Word - Exploiter les illustrations 65
- Word - Maîtriser le publipostage 66
- Word - Mettre en page de longs documents 67
- Trajet recommandé en Outlook 68
- Outlook - Les fondamentaux 69
- Outlook - Gérer l'infobésité 70
- Outlook - Gérer son temps 71
- Migration Windows 10 vers Windows 11 72
- SharePoint - Site d'équipe 73
- Teams - Gérer une équipe 74
- Forms - Créer vos formulaires en ligne 75
- OneNote - Organiser ses prises de notes 76
- OneDrive - Synchroniser et partager 77
- Office - Exploiter efficacement Office 365 78

LANGUES 79

- La communication téléphonique en néerlandais, français, anglais et allemand 80
- Formation en langue en contexte professionnel général pour candidats à faible niveau en néerlandais, français, anglais et allemand 81
- Les assurances en français et néerlandais 82

COMMUNICATION 83

- Téléphoner avec efficacité 84
- Gérer les plaintes et les clients difficiles 85
- Donner et recevoir du feedback 86
- Feel good@work 87

VENTE ET MARKETING 88

- Obtenir un rendez-vous par téléphone 89
- Développer son orientation client 90
- Développer ses réflexes commerciaux 91

ANNEXES 92

- Trajets recommandés 93
- Couvrir les cyber-risques : utile ou indispensable ? 94

A woman in a white shirt and dark skirt stands in a meeting room, pointing at a whiteboard. The whiteboard displays a line graph with an upward trend and a bar chart below it. Handwritten text on the whiteboard includes "Plan", "BUSINESS", and "team". Several people are seated around a table in the foreground, looking towards the presenter. The room has large windows in the background, and the overall scene is brightly lit.

TECHNIQUES ASSURANCES

CONTENU

Le cours de base couvre les matières suivantes :

- Pour qui la loi est-elle d'application ? Quelles sont les exceptions, les cas spéciaux ?
- Quand y-a-t-il un accident de travail ? Conditions d'application
- Le chemin du travail ? Conditions d'application
- A qui incombe la preuve ?
- La responsabilité et l'immunité : les lacunes dans le système et les solutions possibles
- L'indemnisation en détail
- La procédure en cas d'accident A.T.
- La banque carrefour
- L'assurance
- Le fonds pour les accidents de travail (FEDRIS)
- La prévention

- Une attention particulière est accordée à la résolution des lacunes du système des accidents du travail (par exemple, dommages moraux, esthétiques, etc.) et une vue d'ensemble de l'assurance collective contre les accidents
- Relation avec R.C. et assurances RC
- Le point de vue est toujours une approche technico commerciale dans laquelle on cherche à répondre au besoin de sécurité du client et à la tâche de l'intermédiaire à cet égard
- Résoudre des questions et des cas pratiques
- Textes législatifs, conditions générales, diapositives et syllabus

OBJECTIFS

À la fin de la formation, les participants auront une vision plus claire sur les points suivants :

- A qui s'applique la loi sur les accidents du travail ?
- Quels sont les éléments en cas de sinistre qui doivent être prouvés et par qui ?
- Quelles sont les indemnisations prévues par la loi de 1971 ?

MÉTHODOLOGIE

Le cours de base couvre les matières suivantes :

- Contexte de la loi sur les accidents du travail : champ d'application, contenu de la loi et son évolution
- Echange de présentations, d'analyses individuelles et collectives de textes juridiques et de conditions générales
- A partir de situations concrètes (petites et grandes entreprises), nous déterminons quels sont les problèmes, quelles solutions sont nécessaires et dans quelle mesure les solutions d'assurance peuvent y répondre

DURÉE

1 jour

NOMBRE DE POINTS FSMA

6 points sont attribués pour cette formation

MODALITÉS

Groupe cible

Toute personne qui travaille dans un bureau de courtage et qui connaît les principes généraux du droit des assurances

Prérequis

Principes généraux du droit des assurances. Voir également le document [«Formations techniques Trajets recommandés»](#)

Participants

Minimum 6 participants



CONTENU

1ère partie : Protection juridique

- Contexte légal et réglementation européenne
- La classification des assurances de la loi du 4 avril 2014 sur le contrat d'assurance et les règles qui les régissent
- Les conséquences juridiques
- Types d'assurance protection juridique
- Portée des garanties : bases et options
- Lien avec les assurances de responsabilité civile
- Nouveau contenu et garanties complémentaires des assurances les plus récentes
- Nouveau système PJ avec avantages fiscaux
- Cas pratiques et solutions

2ème partie : Assistance

- La classification des assurances dans la loi du 4 avril 2014 sur le contrat d'assurance et conséquences
- Législation d'application
- Types d'assurances
- Conséquences spécifiques de l'utilisation éventuelle de «polices présignées», notamment sur la formation du contrat, la prise d'effet de la garantie, le droit de révocation, le paiement de la prime, ...
- Garanties usuelles (assistance véhicule, de personnes et à domicile)
- Evolution
- Importance des exclusions et de la déclaration du risque

OBJECTIFS

Au terme de cette formation les participants pourront :

1ère partie :

- Faire une distinction entre les différents types d'assurances de protection juridique et les assurances qui y ont trait
- Appliquer les principes de base dans la pratique et en comprendre le lien avec la division responsabilité civile de différents contrats R.C.
- Expliquer les nouvelles extensions des assurances de protection juridique

2ème partie :

- Faire la distinction entre les assurances «voyage» et les assurances «assistance»
- Découvrir les besoins du client et y répondre
- Appliquer les principes des «demandes d'assurances» et des «polices présignées»
- Citer et comprendre les principales prestations des assurances assistance (véhicule, personnes, domicile)
- Découvrir les principales exclusions et limitations dans les contrats et pouvoir les appliquer

MÉTHODOLOGIE

Variation d'exposés, d'explications, de travaux de groupe, d'analyses de contrats, ...

DURÉE

1 jour

NOMBRE DE POINTS FSMA

6 points sont attribués pour cette formation

MODALITÉS

Groupe cible

Tout collaborateur d'un bureau de courtage confronté à tout type :

- d'assurance de dommages concerné par l'assurance «Protection juridique» comme l'assurance Véhicule automoteur, Incendie, Responsabilité Civile, ...
- d'assurance assistance (temporaire ou annuelle) en particulier, les gestionnaires de production, gestionnaires de sinistres, délégués commerciaux, les juristes

Prérequis

Aucun prérequis particulier. Voir également le document [«Formations techniques Trajets recommandés»](#)

Participants

Minimum 6 participants



CONTENU

En partant d'une ligne du temps, tracer le cours d'un «processus de construction» :

- Identifier les différents problèmes. et les solutions d'assurance possibles, liés aux différents intervenants dans les travaux de construction
- Proposer une solution globale dans le domaine de l'assurance où les relations entre les différentes parties, les intérêts communs et les interrelations doivent être clairement établies
- En d'autres termes : aperçu de la politique A.B.R., les deux divisions (les dommages aux biens et R.C.)
- L'assurance de contrôle
- Sommaire de la responsabilité également après la fin du chantier de construction
- La R.C. contractuelle et extracontractuelle
- Explication et interprétation de la loi Peeters-Borsus et Peeters-Ducarme : le nouveau défi à relever

OBJECTIFS

- A la fin de la formation, les participants auront connaissance du déroulement d'un processus de construction, des parties impliquées et de la manière dont elles sont légalement liées les unes aux autres
- Ils seront en mesure de fournir une vue d'ensemble des principaux risques associés aux projets de construction et de proposer, ainsi que développer des solutions appropriées dans le domaine de l'assurance de dommages matériels et dans le domaine de la responsabilité

MÉTHODOLOGIE

Présentation alternée avec slides, textes et parties de solutions d'assurance pour résoudre le puzzle des dossiers «assurances dans l'industrie de la construction»

Utilisation de nombreux exemples et propositions de solutions

Questions et réponses

DURÉE

1 jour

NOMBRE DE POINTS FSMA

6 points sont attribués pour cette formation

MODALITÉS

Groupe cible

Tout employé d'une maison de courtage qui entre en contact avec ce type d'assurance et de dommages : directeur de production, gestionnaire de dommages, représentant commercial

Prérequis

Au moins une connaissance préalable de la théorie de la responsabilité et des assurances techniques. Voir aussi le document «Formations techniques - Trajets recommandés»

Participants

Minimum 6 participants



CONTENU

- Législation d'application : le Code Civil et l'Arrêté Royal de 1992
- Notions de base: risque simple et risque spécial
- Type d'assurance (indemnitaire, de dommages, de responsabilité ou de choses)
- Objet assuré (bâtiment et/ou contenu)
- Qualité juridique de l'assuré et type d'assurance concerné
- Les garanties de base, les garanties en option et les extensions de garanties: objet, garanties et exclusions
- La valeur à assurer et la valeur assurée
- Méthodes d'évaluation de la valeur à assurer
- Règle proportionnelle, dérogations et systèmes pour être assuré en «premier risque»
- Endroit du risque et extensions
- Principes d'indemnisation

OBJECTIFS

Au terme de la formation, les participants pourront :

- déterminer la législation d'application
- distinguer un risque simple d'un risque spécial
- présenter aux parties concernées la solution adaptée à leurs besoins
- reconnaître les exclusions les plus courantes

MÉTHODOLOGIE

Alternance d'exposés, de questions-réponses et d'analyses de textes légaux et de conditions générales

DURÉE

2 jours

NOMBRE DE POINTS FSMA

12 points sont attribués pour cette formation

MODALITÉS

Groupe cible

Les collaborateurs d'un bureau de courtage concernés par l'assurance Incendie «Risques simples», comme les gestionnaires de production, les gestionnaires sinistres et de production qui veulent étudier l'assurance incendie «Risques spéciaux» et n'ont aucune connaissance des principes de base de l'assurance «Risques simples d'incendie»

Prérequis

Pour appréhender correctement l'assurance Incendie «Risques simples», il est conseillé de connaître les principes de base de la responsabilité civile et la loi du 4 avril 2014 sur le contrat d'assurance terrestre. Voir également le document « [Formations techniques - Trajets recommandés](#) »

Participants

Minimum 6 participants



CONTENU

- Concepts de base : risques simples par rapport à risques spéciaux
- Type d'assurance : assurance de dommages, de choses. assurance responsabilité civile
- Risque assuré : bâtiment et/ou contenu
- Aspects juridiques de l'assuré et type d'assurance
- Valeur à assurer et valeurs assurées
- Abandon de recours, assurance pour le compte de qui de droit
- Evaluation du montant à assurer et des conséquences de la surassurance et de la sous-assurance : règle de proportionnalité, premier risque, premier feu
- Principes de base du règlement des sinistres
- Les garanties de base, options et extensions : objet, risques couverts et exclus
- A partir de la connaissance des «Risques simples» en incendie, nous soulignerons pas à pas les différences et similitudes par rapport aux «risques spéciaux»
- La distinction entre le type de «périls nommés» et «Tous risques, sauf» est prise comme point de départ
- Tous les risques assurables seront couverts par un examen des garanties et des exclusions classiques. Les conditions actuelles du marché seront abordées
- De la théorie à la pratique : comment assurer quel risque ?

OBJECTIFS

A la fin de la formation, les participants :

- seront familiarisés avec la technologie de base de l'assurance «Risques spéciaux»
- seront en mesure de faire la distinction entre les risques simples et les risques spéciaux
- pourront donner une réponse à leurs clients qui leur posent des questions classiques en la matière. Ainsi ils pourront choisir le contrat qui correspond aux besoins du client

MÉTHODOLOGIE

- Echange de présentations, d'analyses individuelles et collectives de textes juridiques et, en particulier, de conditions générales
- A partir de domaines connus (risques simples), nous voyons les similitudes et les différences avec les risques spéciaux
- Résoudre des questions et des cas pratiques
- Moyens didactiques : textes juridiques, conditions générales, et slides comme syllabus

DURÉE

2 jours

NOMBRE DE POINTS FSMA

12 points sont attribués pour cette formation

MODALITÉS

Groupe cible

Gestionnaires et délégués commerciaux concernés par l'assurance Incendie Risques Spéciaux

Prérequis

Connaissance de l'assurance Incendie Risques Simples
Voir également le document [«Formations techniques Trajets recommandés»](#)

Participants

Minimum 6 participants



CONTENU

- Evolution de l'assurance
- La fonction sociale et économique de l'assurance
- Environnement économique
- Environnement juridique
- Aspects techniques
- Terminologie d'assurance
- Les principales assurances de personnes
- Les principales assurances de dommages

OBJECTIFS

Au terme de la formation le participant pourra :

- appréhender l'environnement social, économique et juridique des assurances
- comprendre les termes les plus usuels de la terminologie d'assurance et les appliquer
- identifier l'objet des principales assurances de personnes et de dommages

MÉTHODOLOGIE

Variation d'exposés, d'échanges pratiques et de questions réponses

DURÉE

2 jours

NOMBRE DE POINTS FSMA

12 points sont attribués pour cette formation

MODALITÉS

Groupe cible

- Tout nouveau collaborateur, sans expérience ou formation en assurances, devant occuper une fonction technique ou commerciale en assurances
- Tout collaborateur, même expérimenté, occupant une fonction générale et souhaitant mieux connaître son environnement (comptabilité, secrétariat, administration, ...)

Prérequis

Aucun prérequis particulier
Voir également le document
«Formations techniques Trajets recommandés»

Participants

Minimum 6 participants



CONTENU

- Principes du «Risk Management»
- Analyse des besoins et réponses à ces besoins
- Contexte légal des différents types d'assurances
- La classification des assurances de la loi 4 avril 2014 sur le contrat d'assurance et les règles qui les régissent
- Classification concrète des assurances
- Portée de leurs garanties
- Couvertures usuelles
- Evolution de la couverture et des conditions générales
- Importance des exclusions et de la déclaration du risque
- Nouveau contenu et garanties complémentaires des assurances les plus récentes
- Cas pratiques et solutions

OBJECTIFS

Au terme de cette formation les participants pourront :

- analyser les besoins en assurances des entreprises
- établir un inventaire des différentes possibilités et solutions
- avoir une connaissance de base de produits à proposer
- participer aux formations spécialisées faisant partie de l'advanced pack

MÉTHODOLOGIE

Variation d'exposés, d'explications, de travaux de groupe, d'analyses de contrats, ...

DURÉE

1 jour

NOMBRE DE POINTS FSMA

6 points sont attribués pour cette formation

MODALITÉS

Groupe cible

Tout collaborateur d'un bureau de courtage confronté à tout type :

- d'assurance de dommages ayant trait à l'entreprise et aux assurances d'entreprise
- d'analyse, de recherche en matière d'assurance d'entreprise en particulier, les gestionnaires de production, gestionnaires de sinistres, délégués commerciaux qui ont déjà une connaissance générale des assurances pour particuliers et qui souhaitent appréhender les assurances pour les entreprises et les indépendants.

Prérequis

Aucun prérequis particulier

Voir également le document [«Formations techniques - Trajets recommandés»](#)

Participants

Minimum 6 participants



CONTENU

- Formation obligatoire pour les RD et les PCP
- Basée sur la théorie de la nouvelle loi
- Traduction vers la pratique en assurances-vie
- Obligations précontractuelles
- Identification et contrôle obligatoire (qui, quand...)
- Vigilance permanente
- Vigilance accrue ou diminuée + critères
- Clignotants et tableau de répartition des tâches (assureur /courtier) surtout la division 4 de la Loi du 04.04.2014 (les assurances terrestres)
- Refus ou recherches supplémentaires
Le rôle de la CTFI et des intermédiaires (structure AML interne)
- Sanctions prévues par la loi
- Utilisation des documents (de déclaration...) mis à disposition des intermédiaires

OBJECTIFS

A la fin de la formation les participants :

- auront une connaissance suffisante de la loi anti-blanchiment et sauront comment répondre aux exigences prévues par cette loi
- sauront qui devra réagir et de quelle façon pour avertir les responsables
- pourront appliquer les principes de base de la loi dans leur pratique au quotidien

MÉTHODOLOGIE

Alternance d'exposés, de discussions de groupe, d'analyses de textes législatifs, de questions-réponses et de cas pratiques

DURÉE

1 jour

NOMBRE DE POINTS FSMA

6 points sont attribués pour cette formation

MODALITÉS

Groupe cible

Tout collaborateur d'un bureau de courtage confronté aux contrats d'assurances-vie, en particulier :

- les gestionnaires de production
- les commerciaux
- les juristes d'assurances
- les RD comme les PCP

Prérequis

Aucun prérequis particulier

Voir également le document «[Formations techniques Trajets recommandés](#)»

Participants

Minimum 6 participants



CONTENU

- Principalement la division 4 de la Loi du 04.04.2014 (les assurances terrestres)
- Structure de la loi et classification des assurances
- Caractéristiques et champ d'application de la loi du 25 juin 1992
- Caractéristiques juridiques des principaux types d'assurances
- Définitions
- Les éléments constitutifs du contrat d'assurance
- La formation du contrat d'assurance : règles de droit commun et règles spécifiques (proposition, demande d'assurance, police présignée)
- Durée et fin du contrat d'assurance
- La couverture dans le temps
- Les droits et obligations du preneur et de l'assuré
 - à la conclusion du contrat
 - pendant le contrat
 - en cas de sinistres
- Sanctions en cas de manquement aux obligations
- Prescription
- Autres législations en matière d'assurances

OBJECTIFS

Au terme de la formation les participants :

- auront une connaissance suffisante de la loi sur le contrat d'assurance terrestre pour pouvoir résoudre la plupart des problèmes juridiques auxquels ils pourront être confrontés dans la pratique de leur fonction
- pourront appliquer les principes de base de la législation dans leur pratique quotidienne

MÉTHODOLOGIE

Alternance d'exposés, de discussions de groupe, d'analyses individuelles et collectives de textes législatifs, de questions-réponses et de cas pratiques en relation avec les activités des participants (méthode des cas de la pratique)

DURÉE

2 jours non-consécutifs

NOMBRE DE POINTS FSMA

12 points sont attribués pour cette formation

MODALITÉS

Groupe cible

Tout collaborateur d'un bureau de courtage confronté aux contrats d'assurances, en particulier :

- les gestionnaires de production
- les gestionnaires sinistres
- les commerciaux
- les juristes d'assurances

Prérequis

Aucun prérequis particulier
Voir également le document «[Formations techniques Trajets recommandés](#)»

Participants

Minimum 6 participants



CONTENU

Cadre logique sur le plan commercial : qui assure quoi, pour quels risques ?

- Nous partirons de la police de base, le bris de machine et examinerons quels sont les points faibles et les points forts de cette police
- Ensuite nous examinerons les principes «Périls nommés» et «Tous risques» et nous entamerons les nouveaux types de police pour les appareils et installations électroniques
- Nous fixerons l'attention sur l'assurance «Pertes d'exploitation» dans le cadre d'une assurance «Bris de machine»
- Seront traités : les périls assurables, les extensions en partant de la garantie de base et en allant vers les exclusions classiques. In fine, nous évoquerons «les conditions du marché»

De la théorie à la pratique : comment assurer quel risque ?

Quelques principes de tarification en théorie et en pratique :

- Les principes de base
- Comment déclarer le risque ?
- Comment utiliser la proposition d'assurance ?
- Options et extensions

Quelle police pour quelle installation ?

- Blanket cover
- Frais de reconstitution. Double emploi avec les autres assurances, comme l'incendie
- Combinaison : BM et TREE
- Principes de tarification

Assurance du «software»

OBJECTIFS

- Maîtrise de la connaissance de la technique de base en matière de bris de machine, de tous risques installations électriques et électroniques, ainsi que de tous risques ordinateurs
- A la fin, les participants pourront donner un aperçu des risques principaux qui sont liés à des machines, des installations, des appareils électroniques et seront capables d'élaborer et de présenter une solution adéquate

MÉTHODOLOGIE

- Variation entre exposés, analyses collectives et individuelles des conditions générales
- En partant de la réalité de tous les jours nous, parcourons les divers risques et nous mettons en exergue les solutions
- Où se situent les difficultés et où se trouvent les solutions ?
- Questions et cas pratiques

DURÉE

1 jour

NOMBRE DE POINTS FSMA

6 points sont attribués pour cette formation

MODALITÉS

Groupe cible

Les gestionnaires d'autres branches et les commerciaux en contact avec la matière qui souhaitent élargir leur connaissance des assurances techniques

Prérequis

Aucun prérequis particulier
Voir également le document «[Formations techniques](#) [Trajets recommandés](#)»

Participants

Minimum 6 participants



CONTENU

- Concepts de base : différents types de «dommages consécutifs»
- Approche technico-commerciale : quels sont les risques assurables, ceux qui conviennent le mieux à l'assurance, etc
- Valeur à assurer et valeurs assurées
- Période d'assurance à prendre en compte
- Quelle méthode : la méthode de soustraction par rapport à la méthode d'addition
- Assurance du résultat net d'exploitation et des frais fixes
- Les salaires et l'assurance des salaires avec une explication du régime de sécurité sociale
- Garanties et possibilités supplémentaires
- Evaluation du montant à assurer et des conséquences de la surassurance et de la sous-assurance : règle de proportionnalité, assurance premier risque pour les «frais de reconstitution»,...
- Différentes formules
- Principes de base du règlement des sinistres
- Les garanties de base, options et extensions : objet, risques couverts et exclus
- Principes de tarification en théorie et en pratique, à partir d'exemples concrets

OBJECTIFS

A la fin de la formation, les participants :

- seront familiarisés avec la technique de base de l'assurance «Pertes d'exploitation»
- pourront disposer de la technique de base en matière de «Pertes d'exploitation»
- pourront déterminer les différents besoins de leurs clients et présenter les solutions adéquates
- seront en mesure de pouvoir présenter les couvertures nécessaires pour les capitaux nécessaires

MÉTHODOLOGIE

- Echange de présentations, d'analyses individuelles et collectives de textes juridiques et, en particulier, de conditions générales
- A partir de situations concrètes (petites et grandes entreprises), nous déterminons quels sont les problèmes, quelles solutions sont nécessaires et dans quelle mesure les solutions d'assurance peuvent y répondre
- L'approche est toujours une approche technico-commerciale dans laquelle on cherche une réponse dans le chef du gestionnaire pour répondre aux besoins du client
- Résoudre des questions et des cas pratiques
- Textes juridiques, conditions générales, via des slides

DURÉE

1 jour

NOMBRE DE POINTS FSMA

6 points sont attribués pour cette formation

MODALITÉS

Groupe cible

Gestionnaires et représentants commerciaux impliqués dans l'assurance «incendie, risques spéciaux» et «pertes commerciales»

Prérequis

Aucun prérequis particulier
Voir également le document «[Formations techniques Trajets recommandés](#) »

Participants

Minimum 6 participants



CONTENU

- Quels sont les différents types de responsabilité ?
- Les principes de base : comment une assurance R.C. fonctionne-t-elle ?
- Types d'assurance (différence et similitude) : assurance non-vie, assurance de choses et assurance responsabilité civile
- Les risques assurés : les activités assurées et les activités accessoires...
- Contexte juridique de la R.C. et quels sont les cas de responsabilité couverts ?
- Classification de la police : les trois couvertures de base complétées par la protection juridique
- Extensions, clarifications et exclusions
- Cadre juridique : l'assuré et/ou le tiers.... et ses conséquences
- La notion d'accident dans les polices R.C.
- Regroupement des différentes formes de R.C. et leur couverture dans la police.
- Clarification et approfondissement des principaux concepts et de leur application dans la pratique : les biens confiés, le personnel intérimaire, l'utilisation des véhicules, les risques d'incendie, les risques environnementaux, les problèmes des sous-traitants
- Article 544 du Code civil (nuisance des voisins)
- Territorialité et extensions possibles dans le domaine de «R.C. après livraison»
- Le capital assuré, les «sous-limites», ...
- Abandon de recours, assurance pour compte de qui de droit
- Les principes de base du règlement des sinistres
- Les garanties de base, les options et les extensions : l'objet de la couverture, les risques couverts, les exclusions, etc.
- Principes de tarification

OBJECTIFS

A la fin de la formation, les participants :

- utiliseront la technique de base de l'assurance R.C. et pourront maîtriser la matière
- pourront faire la distinction entre les différentes sections du contrat
- connaîtront la composition de ces polices et la manière d'interpréter leur structure et leur contenu
- comprendront l'importance des détails et des différences dans les conditions générales des assureurs sur notre marché belge

MÉTHODOLOGIE

- Slides et documents
- Analyse individuelle et collective des conditions générales
- Nous partons de domaines plus familiers tels que l'assurance familiale, l'assurance incendie, ... et de là nous faisons le saut vers la R.C. Entreprises
- Inversement, nous traitons les questions les plus difficiles et les points dangereux puis nous les plaçons dans le contexte des autres secteurs de l'assurance
- Questions et exercices
- Les textes légaux, les conditions générales, les slides comme syllabus

DURÉE

2 jours

NOMBRE DE POINTS FSMA

12 points sont attribués pour cette formation

MODALITÉS

Groupe cible

Les gestionnaires de dossiers et les représentants commerciaux qui utilisent le produit R.C. Entreprises, en tenant compte des changements législatifs et des différentes branches liées à la R.C., ce module sera également utile pour les personnes plus expérimentées

Prérequis

Il est au minimum nécessaire d'avoir suivi la formation de base sur la théorie de la responsabilité.

Voir également le document [«Formations techniques - Trajets recommandés»](#)

Participants

Minimum 6 participants



CONTENU

1. Principes de base de la responsabilité civile et des assurances R.C.

- Notion de responsabilité civile
- Distinction entre responsabilité civile et pénale
- La responsabilité simple et complexe, articles applicables, portée des responsabilités
- La responsabilité partagée
- L'acceptation de risque
- La responsabilité solidaire
- La responsabilité contractuelle et extracontractuelle
- Les éléments constitutifs de la responsabilité civile
- Les éléments de la preuve
- La présomption de responsabilité en cas de responsabilité complexe et le renversement de la preuve
- La responsabilité sans faute : théorie du trouble de voisinage, la R.C. objective (incendie/explosion dans les lieux accessibles au public, ...) et autres cas d'application comme les usagers faibles, ...
- Principes d'indemnisation en droit commun
- Les règles juridiques applicables à toutes les assurances de responsabilité civile, sur base de la loi du 4 avril 2014 sur le contrat d'assurance terrestre

2. L'assurance R.C. Vie privée (option) :

- Législation d'application
- Garanties légales minimales
- Personnes assurées, selon la loi, et extensions possibles
- Montants minimum assurés
- Exclusions légales autorisées
- Extensions de garanties possibles (en vertu du marché)

OBJECTIFS

Au terme de la formation les participants pourront, en ce qui concerne :

1. les principes de base de la responsabilité civile et des assurances R.C. :

- distinguer les différents types de responsabilité civile
- déterminer les éléments constitutifs de la responsabilité extracontractuelle
- identifier les articles applicables pour chaque type de responsabilité
- reconnaître les règles applicables à toute assurance de responsabilité (loi du 4 avril 2014)

2. l'assurance R.C. Vie privée :

- identifier les garanties usuelles de l'assurance R.C. vie privée et les exclusions possibles

MÉTHODOLOGIE

Alternance d'exposés, de questions-réponses, d'exercices individuels et collectifs, ainsi que des analyses de textes légaux et de conditions générales

DURÉE

1. Principes de base de la responsabilité civile et des assurances R.C. : 1 jour
2. Principes de base de la responsabilité civile et des assurances R.C. + l'assurance R.C. Vie privée : 2 jours (non consécutifs)

NOMBRE DE POINTS FSMA

1. 6 points sont attribués pour cette formation
2. 12 points sont attribués pour cette formation

MODALITÉS

Groupe cible

Tout collaborateur d'un bureau de courtage d'assurances confronté aux assurances de responsabilité, en particulier les gestionnaires de production, les gestionnaires sinistres, les délégués commerciaux

Prérequis

Voir le document «[Formations techniques - Trajets recommandés](#)»

Participants

Minimum 6 participants

CONTENU

Partant du contexte juridique en matière de responsabilité :

- Aperçu des différentes formes de responsabilité appliqué aux «directeurs»
- Qui sont les dirigeants ?
- Qui peut les tenir pour responsables ?
- Conséquences et étendue des différentes formes de responsabilité pour les entreprises, les asbl, ...
- Concepts : D&O
- Comment une assurance D&O peut-elle offrir une solution ?
- Quelles solutions possibles ou non ?
- Autres solutions possibles en dehors du champ d'application de l'assurance
- Points spécifiques à prendre en compte dans les contrats D&O
- Assurances obligatoires
- Différence par rapport à R.C. Entreprise, R.C. Professionnelle
- Qui peut (au mieux) souscrire une telle police ?
- Qui sont les «assurés» et qui sont les «tiers» ?
- Type de base de couverture et «déclencheur»
Couverture dans le temps : demandes d'indemnisation
- Clause d'expiration
- Délais de prescription et clauses spécifiques à prévoir
- Exclusions

OBJECTIFS

A la fin de la formation, les participants :

- auront les connaissances suffisantes pour proposer une solution pour ce type d'assurance, adaptée au type de risque et au type de client
- sauront au minimum trouver et identifier les bonnes solutions pour les clients
- seront en mesure d'évaluer et de cadrer les besoins du client pour une solution d'assurance

MÉTHODOLOGIE

Présentation alternative de textes partiels et de parties de solutions d'assurance afin de composer le puzzle des contrats de responsabilité des administrateurs

Utilisation de nombreux exemples et propositions de solutions

Questions et réponses

DURÉE

1 jour

NOMBRE DE POINTS FSMA

6 points sont attribués pour cette formation

MODALITÉS

Groupe cible

Tout employé d'un bureau de courtage qui entre en contact avec ce type d'assurance :

- Directeur de production
- Gestionnaire de sinistres
- Représentant commercial
- Juriste

Prérequis

Au minimum une connaissance préalable de la théorie de la responsabilité.

Voir aussi le document «[Formations techniques Trajets recommandés](#)»

Participants

Minimum 6 participants



CONTENU

A partir des assurances obligatoires (par la loi) :

- Différence par rapport à R.C. Entreprises
- Type de responsabilité à couvrir : R.C. contractuelle et extracontractuelle
- Recherche d'une base commune pour toutes les polices d'assurance responsabilité civile professionnelle
- Indication des différences entre les solutions individuelles
- Qui peut (au mieux) souscrire une telle police ? également « fédérations » ? Qui sont les « assurés » et qui sont les « tiers » ?
- Type de base de couverture et « déclencheur »
- Couverture dans le temps : demandes d'indemnisation
- Clause d'expiration
- Délais de prescription et clauses prévisibles
- Exclusions

OBJECTIFS

A la fin de la formation, les participants :

- auront les connaissances suffisantes pour proposer une solution pour ce type d'assurance, adaptée au type de risque et au type de client
- sauront comment au moins trouver et identifier les bonnes solutions pour les clients
- seront en mesure d'évaluer juridiquement le contenu conformément aux règles et à l'obligation légales

MÉTHODOLOGIE

Présentation alternative de textes et de parties de solutions d'assurance afin d'assembler le puzzle des contrats de Responsabilité Civile Professionnelle

Utilisation d'exemples et propositions de solutions

DURÉE

1 jour

NOMBRE DE POINTS FSMA

6 points sont attribués pour cette formation

MODALITÉS

Groupe cible

Tout employé d'un bureau de courtage qui entre en contact avec ce type d'assurance : directeur de production, gestionnaire de sinistres, représentant commercial, juriste

Prérequis

Au minimum une connaissance préalable de la théorie de la responsabilité. Voir aussi le document « [Formations techniques Trajets recommandés](#) »

Participants

Minimum 6 participants



CONTENU

- Principes de base : différences entre «Assurance dommages de choses» et «Assurance R.C.»
- Approche technico-commerciale : quels sont les risques assurables, ceux qui conviennent le mieux à l'assurance, etc.
- Valeur à assurer et valeurs assurées
- Principes de l'assurance «Tous risques»
- Qui assure quoi ? Qui souscrit la police ? Quelles sont les personnes à inclure dans la police en tant «qu'assurés» ?
- La ligne du temps dans l'assurance : qui est tenu pour quoi, pendant quelle période ?
- Transition d'une garantie à une autre. De la démolition jusqu'à la fin de la «responsabilité décennale»
- Qui est responsable et quel est le but du processus de construction ? De l'architecte au sous-traitant, du client au promoteur
- Aspects de la responsabilité : responsabilité pour faute et responsabilité sans faute (art. 544 du Code civil)
- Relation avec les contrats R.C. Entreprises des parties concernées
- Responsabilité de l'architecte et de l'entrepreneur : responsabilité décennale
- «Assurance de contrôle»/«Assurance responsabilité civile décennale»
- Lois Peeters-Borsus et Peeters-Ducarme
- Principes de base du règlement des sinistres
- Les garanties de base, options et extensions: objet, risques couverts et exclus
- Principes de tarification

OBJECTIFS

A la fin de la formation, les participants auront pris connaissance des techniques de base en matière d'assurances «Tous Risques Chantier»

Ils pourront :

- résumer les principaux risques, liés au monde de la construction
- présenter les solutions adéquates en matière d'assurances de choses et de responsabilité
- établir une approche logique (technico-commerciale) : qui assurer, pour quoi, pour quelle période et pour quels risques

MÉTHODOLOGIE

Echanges à partir d'exposés variés, d'analyses individuelles et collectives de textes de la législation et des conditions générales

En partant de la pratique de tous les jours dans le monde de la construction, nous examinerons les différentes problématiques et les solutions éventuelles

Où se situent les problèmes et quelles sont les solutions pour les différentes parties concernées

Question time et cas pratiques

DURÉE

1 jour

NOMBRE DE POINTS FSMA

6 points sont attribués pour cette formation

MODALITÉS

Groupe cible

Gestionnaires et délégués commerciaux qui traitent les assurances techniques

Prérequis

Voir aussi le document «[Formations techniques Trajets recommandés](#)»

Participants

Minimum 6 participants



CONTENU

Bases légales

- Législation d'application à l'assurance auto et son évolution
- Techniques juridiques pour protéger les victimes
- Portée de l'obligation d'assurance
- Principe de l'inopposabilité des exceptions
- Le droit de recours de l'assureur
- Le droit propre de la victime (recours direct)
- Rôle Bureau Belge
- Rôle et tâches du Fonds commun de garantie belge
- Le devoir de paiement de l'assureur R.C. Auto à l'égard des usagers faibles
- Nouvelles dispositions de la loi du 31 mai 2017
- Les nouvelles conditions minimales AR du 16 avril 2018

Les conditions minimales (d'application à partir du 12 mai 2018) contrat type

- De nouveaux textes avec une nouvelle logique et de nouveaux principes
- Conclusion du contrat
- Objet de l'assurance
- La couverture des victimes innocentes
- Territorialité et carte verte (blanche)
- Véhicule(s) assuré(s)
- Nouvelles règles sur les engins de locomotion et les «vélos électriques»
- Personnes dont la R.C. est assurée
- Personnes exclues : non assurées
- Dommages couverts et exclus
- Extension de la couverture à d'autres véhicules
- Le recours de l'assureur : + nouveaux changements
- Aperçu des principes du règlement des sinistres : conventions et droit commun

Les assurances complémentaires

- L'assurance Omnium : objet, valeur à assurer, valeur assurée, garanties
- L'assurance Accidents Corporels (individuelle) pour le conducteur: problématique, garanties possibles et types de produits
- L'assurance Protection juridique : caractéristiques, objet, garanties

OBJECTIFS

Au terme de cette formation les participants pourront :

- identifier les bases légales de l'assurance R.C. Véhicules automoteurs
- citer les techniques juridiques pour protéger les victimes
- comprendre, appliquer et expliquer le sens des principales dispositions des conditions minimales
- citer les assurances complémentaires, en déterminer l'objet et les principales garanties

MÉTHODOLOGIE

Alternance d'exposés, de questions-réponses et d'analyses de textes légaux et de conditions générales

DURÉE

2 jours (non consécutifs)

NOMBRE DE POINTS FSMA

12 points sont attribués pour cette formation

MODALITÉS

Groupe cible

Tout collaborateur d'un bureau de courtage d'assurances confronté aux assurances véhicules automoteurs, en particulier les gestionnaires de production, les gestionnaires sinistres, les délégués commerciaux

Prérequis

Une connaissance des principes de base de la responsabilité civile est conseillée. Voir également le document «[Formations techniques Trajets recommandés](#)»

Participants

Minimum 6 participants



CONTENU

1. Vocabulaire, les principes et le potentiel des marchés publics
2. Grandes étapes d'un marché public
3. Prospection : à quel moment pouvez-vous rencontrer les administrations ? Ce que je puis et ne pas faire
4. Seuils et publicité
5. Procédures de passation
6. Où trouver les opportunités commerciales des pouvoirs publics ?
7. Comment décrypter un avis de marché d'assurance ?
8. Sélection de votre société :
 - Exclusions à éviter
 - Critères de sélection à satisfaire (financier, professionnel, etc.)
9. Conformité de votre offre
 - Comment éviter de voir votre offre écartée pour nullité ?
10. Comment l'administration va-t-elle évaluer votre offre ?
 - Critères d'attribution
 - Pondération et méthodologie
 - Comment maximiser la valorisation de mon offre ?
11. Cahier spécial des charges
 - Lots, postes, variantes, options, tranches, ...
 - Délai de validité
 - Quels contacts avec l'administration ?
12. Quid du droit des assurances dans les marchés publics ?
13. Et votre offre ?
 - A quoi faut-il faire attention quand je rédige mon offre ?
 - Fautes à éviter
 - Délais et remise de votre offre
14. Qui a remporté le marché ?
 - Comment connaître le résultat de la mise en concurrence ?
 - Que doit contenir la motivation de l'analyse des offres ?

OBJECTIFS

- Comprendre les bases des marchés publics
- En identifier les éléments clés
- Analyser un avis de marché
- Déterminer quelles sont les possibilités de contact avec les administrations

MÉTHODOLOGIE

Les formateurs sont d'anciens acheteurs d'administrations publiques qui privilégient l'approche pratique, les exemples et l'interactivité lors de la formation afin de rencontrer au maximum les attentes des participants et de faire échanger les expériences. L'animation de la formation s'appuie sur la réglementation belge en vigueur et les nouveautés de celles-ci sont mises en avant.

DURÉE

1 jour

NOMBRE DE POINTS FSMA

6 points sont attribués pour cette formation

MODALITÉS

Groupe cible

Toute personne impliquée dans des marchés d'assurances pour le secteur public, en particulier les délégués commerciaux et les personnes qui rédigent les offres (back-office)

Prérequis

Peu ou pas de prérequis

Participants

Minimum 6 participants

CONTENU

Partie I. La passation (attribution du marché)

1. Vocabulaire et principes des marchés publics
2. Potentiel des marchés publics, centrales d'achats
3. Cadre juridique
4. Grandes étapes d'un marché public
5. Quelle stratégie commerciale opter ?
6. Prospection auprès des administrations. Que puis-je faire ?
7. Seuils et publicité
8. Procédures de passation
9. Accords-cadres avec et sans remise en concurrence
10. Où trouver les opportunités commerciales des pouvoirs publics ?
11. Comment décrypter un avis de marché d'assurance ?
12. Sélection de votre société
13. Conformité de votre offre
14. Comment l'administration va-t-elle évaluer votre offre ?
15. Cahier spécial des charges (CSC)
16. Et votre offre ?
17. Attribution
18. Recours possibles
19. Exercices

Partie II. L'exécution passation (la réalisation du marché obtenu)

1. Définitions
2. Quelles sont les règles d'exécution pour les marchés d'assurances ?
3. Sous-traitance
4. Cautionnement
5. Une modification du contrat devient nécessaire en cours d'exécution : comment faire ?
6. Sanctions : pénalités, amendes pour retard, résiliation, ...
7. Réceptions
8. Modalités de paiement : avances, acomptes, intérêt pour retard, etc.

OBJECTIFS

- Comprendre les marchés publics en profondeur
- Passez l'ensemble d'une procédure de marché en revue
- Analyser un avis de marché et un cahier spécial des charges
- Déterminer les possibilités de contact avec les administrations
- Exercices

MÉTHODOLOGIE

Les formateurs sont d'anciens acheteurs d'administrations publiques qui privilégient l'approche pratique, les exemples et l'interactivité lors de la formation afin de rencontrer au maximum les attentes des participants et de faire échanger les expériences

L'animation de la formation s'appuie sur la réglementation belge en vigueur

DURÉE

2 jours

NOMBRE DE POINTS FSMA

12 points sont attribués pour cette formation

MODALITÉS

Groupe cible

Toute personne occupant une fonction commerciale ou participant à la préparation d'offres d'assurance pour le secteur public (administrations, soins de santé, éducation, culture...) et souhaitant une formation plus approfondie en marchés publics
Toute personne impliquée dans la gestion du contrat après son attribution

Prérequis

Aucun prérequis particulier

Participants

Minimum 6 participants



CONTENU

1. Les risques liés aux systèmes d'information
 - Intégrité
 - Confidentialité
 - Neutralisation
2. Les causes des dommages
 - Risques d'accidents
 - Erreurs
 - Risques malveillants
3. Les conséquences des réclamations
 - Pertes directes
 - Pertes indirectes
 - Pertes futures
4. Gestion des risques
 - Prévention
 - Protection
 - Détection
 - Gestion de la réclamation
 - Répression
5. Les centres de risque dans une entreprise
6. Cybercriminalité
7. Assurance des risques informatiques
 - Assurance tous risques
 - La reconstitution des données et des logiciels
 - Retraitement des systèmes informatiques
 - Les pertes financières
 - Responsabilité civile
 - Protection juridique
 - Les coûts de la communication de crise
 - Fraude informatique
 - Cyber extorsion de fonds

OBJECTIFS

À la fin de la formation, les participants :

- auront pris connaissance des concepts de base en matière d'assurances des risques informatiques
- pourront sensibiliser leurs clients à l'utilité de couvrir les risques informatiques et leur présenter les diverses garanties que les assureurs sont susceptibles de couvrir

MÉTHODOLOGIE

Alternance entre exposés et questions-réponses
Exemples pratiques

DURÉE

1/2 journée

NOMBRE DE POINTS FSMA

Cette formation n'octroie pas de point FSMA

MODALITÉS

Groupe cible

Les gestionnaires et les représentants commerciaux qui entrent en contact avec l'assurance des risques informatiques

Prérequis

Aucun prérequis particulier
Voir le document «[Formations techniques - Trajets recommandés](#)»
Voir aussi le document «[Couvrir les cyber-risques : utile ou indispensable?](#)»

Participants

Minimum 6 participants



CONTENU

- Situation de l'assurance vie dans le paysage des assurances
- L'assurance vie en tant que complément à la Sécurité Sociale
- Définition de l'assurance vie et parties impliquées
- L'assurance vie classique et son tarif
- L'assurance vie flexible
- Les produits d'investissement
- Les assurances complémentaires (ACRA et ACRI)
- Le contrat d'assurance vie
- La participation bénéficiaire
- La fiscalité du 3ème pilier (Epargne à Long Terme, Epargne Pension)
- L'assurance vie en termes de Succession

OBJECTIFS

A la fin de la formation les participants ont une vue claire et précise sur les différents types d'assurance vie et les assurances complémentaires, ainsi que la façon dont elles fonctionnent

Cette formation est axée sur le volet «technique» et sur le volet fiscal (Epargne à Long Terme et Epargne Pension) de l'assurance vie

Concrètement : connaître ...

- la technique et les différentes formes de l'assurance vie classique
- la technique et les différentes possibilités de l'assurance vie flexible
- la fiscalité du 3ème pilier (conditions, réduction d'impôt et taxation)

DURÉE

2 jours

NOMBRE DE POINTS FSMA

12 points sont attribués pour cette formation

MODALITÉS

Groupe cible

Les personnes qui désirent approfondir leurs connaissances en assurance vie et assurances complémentaires

Prérequis

Aucun prérequis particulier

Participants

Minimum 6 participants



CONTENU

- Généralités à propos de la Sécurité Sociale
- Pensions complémentaires pour les Salariés
 - Assurance Groupe
 - EIP pour les salariés
 - PLCS
- Pensions complémentaires pour les Indépendants avec (ou sans) Société
 - EIP
 - PLCI
 - PLCIS
 - INAMI
 - CPTI
- Règle des 80%
- Fiscalité de ces différents régimes de pension

DURÉE

1 jour

NOMBRE DE POINTS FSMA

6 points sont attribués pour cette formation

OBJECTIFS

A la fin de la formation les participants ont une vision claire des possibilités existantes en matière de pensions complémentaires du 2ème pilier

MODALITÉS

Groupe cible

Les personnes qui désirent connaître les possibilités pour augmenter la pension légale via les pensions complémentaires du 2ème pilier. Concrètement, connaître les grandes lignes de la fiscalité des pensions complémentaires du 2ème pilier prévues pour les salariés, les indépendants en société et sans société

Prérequis

Aucun prérequis particulier

Participants

Minimum 6 participants



CONTENU

- Situation de l'assurance vie dans le paysage des assurances
- Définition de l'assurance vie et parties impliquées
- Les différentes possibilités en Branche 21, 23, 44 et 26
- Volet «technique» et frais
- Fiscalité de ces différents produits
- Comparaison avec les produits bancaires

OBJECTIFS

A la fin de la formation les participants ont une vision claire des possibilités existantes dans les produits d'investissement basés sur l'assurance et peuvent les placer face aux produits bancaires

Concrètement, connaître :

- la technique et les différentes possibilités de l'assurance vie de type investissement
- les règles d'application (ou non) du précompte mobilier
- les points forts de tels produits

DURÉE

1 jour

NOMBRE DE POINTS FSMA

6 points sont attribués pour cette formation

MODALITÉS

Groupe cible

Les personnes qui veulent approfondir les assurances vie en tant que produits d'investissement et en connaître les avantages et les inconvénients

Prérequis

Aucun prérequis particulier

Participants

Minimum 6 participants



CONTENU

- La Sécurité Sociale en Belgique
- Le premier pilier de pension
 - Pension de retraite
 - Pension de survie
- Les pensions complémentaires du deuxième pilier
 - Salariés
 - Indépendants sans société
 - Indépendants en société
- Les pensions complémentaires du troisième pilier
 - Epargne à long terme
 - Epargne pension
- Les possibilités du quatrième pilier
 - Produits bancaires et produits d'investissement assurance

OBJECTIFS

A la fin de la formation les participants ont une vue claire sur la façon dont fonctionne la pension légale (premier pilier) et sur les possibilités de la compléter via le deuxième, le troisième et le quatrième pilier.

Concrètement : comprendre la nécessité des pensions complémentaires et savoir lesquelles proposer et expliquer à :

- un salarié
- un indépendant en société
- un indépendant sans société

DURÉE

1 jour

NOMBRE DE POINTS FSMA

6 points sont attribués pour cette formation

MODALITÉS

Groupe cible

Les personnes qui désirent approfondir leurs connaissances sur les pensions et les pensions complémentaires en Belgique

Prérequis

Aucun prérequis particulier

Participants

Minimum 6 participants



CONTENU

- Sécurité Sociale en matière de maladie et d'invalidité
- La Loi VERWILGHEN
 - Obligations imposées aux contrats d'assurance maladie
- Le revenu garanti
 - Définition
 - Garanties
 - Fiscalité
- L'hospitalisation
 - Définition
 - Garanties
- La dépendance
 - Définition
 - Garanties

OBJECTIFS

A la fin de la formation les participants ont une vue claire sur les interventions prévues par la Sécurité Sociale en matière de maladie et d'invalidité et sur les possibilités de les compléter via une assurance hospitalisation ou un revenu garanti

Concrètement : comprendre la nécessité des assurances maladie et pouvoir expliquer les avantages :

- d'un Revenu Garanti
- d'une assurance Hospitalisation
- d'une assurance Dépendance

DURÉE

1 jour

NOMBRE DE POINTS FSMA

6 points sont attribués pour cette formation

MODALITÉS

Groupe cible

Les personnes qui désirent approfondir leurs connaissances en assurance maladie (revenu garanti, hospitalisation et dépendance)

Prérequis

Aucun prérequis particulier

Participants

Minimum 6 participants



CONTENU

- C'est quoi «vendre» ?
- Aptitudes indispensables
- Construction théorique d'un entretien
- Les différentes phases d'un bon entretien commercial
- Cas concrets
- Trucs & astuces

OBJECTIFS

A la fin de la formation les participants ont une «ligne de conduite» et des arguments «commerciaux» pour mener à bien leur entretien à propos des assurances vie et des produits d'investissement.

Concrètement : pouvoir réaliser et conclure un entretien commercial à propos d'une assurance vie ou investissement à partir d'un cas «réel» imaginé, en insistant principalement sur :

- les besoins du client fictif
- la connaissance des points forts du/des produit.s vie proposé.s
- la structure de l'entretien commercial

DURÉE

1 jour

NOMBRE DE POINT.S FSMA

Cette formation n'octroie pas de point FSMA

MODALITÉS

Groupe cible

Les intermédiaires débutants qui font leurs premiers pas dans la vente des assurances vie et des produits d'investissement et qui sont à la recherche d'un «canevas» pour pouvoir exécuter ce type d'entretien

Prérequis

Une connaissance de base en assurance vie et investissement est souhaitée.
Voir formations : [connaissances de base en assurance vie - produits d'investissement de type assurance](#)

Participants

Minimum 6 participants



CONTENU

Jour 1 module de base 1.1

Partie 1 : Le marché de l'assurance

- Caractéristiques du marché belge de l'assurance
- Contrôle financier et compétences de la BNB et de la FSMA sur les intermédiaires, contrôle matériel sur les conditions des contrats et les tarifs d'assurance
- Contrôle de l'application des obligations d'information et des règles de conduite

Partie 2 : La législation applicable aux contrats d'assurance – loi relative aux assurances du 4 avril 2014 partie 4.

Jour 2 module de base 1.1

Partie 3 : Suite de la loi relative aux assurances du 4 avril 2014

Partie 4 : Principes de base du traitement des plaintes

Partie 5 : Compétences professionnelles financières minimales

- Assurance de responsabilité civile (identifier les risques principaux en tant que particulier, R.C. véhicules automoteurs, R.C. vie privée, R.C. locataire/propriétaire, R.C. entreprises, assurance de responsabilité professionnelle, assurances obligatoires, assurance de protection juridique)
- Assurances de choses (assurance incendie, assurance contre le vol, assurance omnium des véhicules, assurance tous risques)
- Assurances de personnes (assurance hospitalisation, assurance incapacité de travail/revenu garanti, accidents du travail, assurance accident individuelle)
- Assurance-vie (L'assurance-vie en tant que produit d'épargne ou d'investissement)

Jour 3 module de base 1.2

Partie 1: La législation applicable en matière de distribution des produits d'assurance

Partie 2: La législation applicable en matière de protection des consommateurs

Partie 3: La législation applicable en matière de protection des données (RGPD)

Jour 4 module de base 1.2

Partie 4: La législation applicable en matière de blanchiment d'argent

Partie 5: Les principes de base concernant les exigences en matière d'information et de règles de conduite

Partie 6: Les principes de base en éthique d'entreprise

OBJECTIFS

- Réussir l'examen du module de base PCP
- Acquérir des connaissances de base sur les différentes législations qui s'appliquent ou pourraient s'appliquer dans le secteur
- Élargir les connaissances pratiques grâce à une législation concrète sur le sujet

DURÉE

4 jours

NOMBRE DE POINTS FSMA

24 points sont attribués pour cette formation

DESCRIPTION

Formation répondant aux objectifs du Module 1 de base pour être intermédiaire d'assurances, personne en contact avec le public ou responsable de distribution

MODALITÉS

Groupe cible

Toute personne intéressée par la vente d'assurances

Prérequis

Aucun prérequis particulier

Participants

Entre 6 et 12 participants



CONTENU

1. Introduction

- La convention d'expertise et RDR dans le cadre de l'assurance RC auto
- Bref historique de la convention
- Avantages et philosophie générale de la convention

2. Fixation des dégâts

- Champ d'application
- Déroulement de l'expertise
 - Désignation de l'expert
 - Mission de l'expert contre-expertise
 - Établissement du rapport d'expertise
 - L'assureur est (provisoirement) inconnu

3. Gestion des sinistres

- Champ d'application
- Avis de sinistre
- Consultation du dossier répressif
- Les éléments à prendre en considération
- Types de versions
- Rapport d'inspection
- Témoignage(s)
- Clignotants en matière de fraude

4. Le règlement direct

- Le règlement d'initiative
 - Principes généraux
 - Les différents cas du barème
 - Les exceptions
- Le règlement avec accord

5. La procédure de remboursement

- Principe du recours
- Distinction entre gestion «active» et gestion «passive»

OBJECTIFS

À la fin de la formation, les participants :

- Disposeront d'une connaissance générale des principes de base, conditions et modalités d'application de ladite convention
- Seront capables de comprendre la terminologie usuelle et seront familiarisés avec les différents cas du barème

MÉTHODOLOGIE

Alternance d'exposés, de questions-réponses, d'exercices et analyse de différentes situations d'accident de la route

DURÉE

2 journées non-consécutives

NOMBRE DE POINTS FSMA

12 points sont attribués pour cette formation

MODALITÉS

Groupe cible

Toute personne novice en la matière et souhaitant disposer des connaissances de base, notamment les nouveaux gestionnaires sinistres R.C. automobile, les nouveaux collaborateurs des services RDR et les courtiers

Prérequis

Une bonne connaissance des conditions minimales (anciennement le contrat-type RC auto) et des principes des règlements de sinistre en branche automobile est un atout

Participants

Entre 6 et 14 participants



CONTENU

1. Fixation des dégâts

- Intervention de l'assureur «dégâts matériels»
- Information de l'expert et compatibilité des dégâts avec l'accident
- Clôture du rapport d'expertise
- Litiges et arbitrage

2. Gestion des sinistres

- Non-assurance : délais, règles de gestion
- Cas suspects en matière de fraude : modalités et procédures
- Versions unilatérales et caractère concordant des genèses

3. Règlement direct

- Règlement d'initiative
 - Cas du barème : exercices pratiques
 - Exceptions : preuve, conséquences
 - Faute d'un tiers
 - Circulation irrégulière et relation causale avec l'accident
- Règlement avec accord
- Règlement avec le Fonds Commun de Garantie Belge (FCGB)
- Conséquences des différents types de règlements

4. Les mécanismes de compensation

- Les différents types de documents de compensation et leurs conséquences
- Le recours de l'assureur direct et la charge de l'assureur adverse

OBJECTIFS

À la fin de la formation, les participants :

- connaîtront de manière approfondie les conditions d'application, les principes généraux et les mécanismes de la convention d'Expertise et RDR.
- seront familiarisés avec les principes de la jurisprudence RDR et seront capables de gérer les sinistres RDR plus complexes législation concrète sur le sujet

MÉTHODOLOGIE

Les deux matinées sont consacrées à de la théorie ; alternance d'exposés et de questions-réponses. Les deux après-midi sont consacrées à l'examen et l'analyse de différents cas pratiques

DURÉE

2 journées non-consécutives

NOMBRE DE POINTS FSMA

12 points sont attribués pour cette formation

MODALITÉS

Groupe cible

Cette formation s'adresse principalement aux personnes (gestionnaires et courtiers) ayant déjà une certaine expérience dans la pratique RDR et souhaitant se perfectionner en la matière

Prérequis

Avoir de l'expérience en la matière ainsi que dans la gestion des sinistres automobiles en général ou avoir suivi la formation de base est un atout certain

Participants

Entre 6 et 14 participants



CONTENU

- Modes de règlement d'un sinistre
 - Règlement amiable sur base des règles de «Droit Commun»
 - Règlement amiable sur base de la convention de règlement direct (RDR)
 - Renvoi dos-à-dos des parties/partage des responsabilités
 - Règlement judiciaire
- Le constat amiable d'accident automobile (recto et verso)
 - Les différentes rubriques du constat automobile
 - La différence entre le recto et le verso d'un constat
 - Accent sur les rubriques nécessitant le plus d'attention
 - Accent sur l'importance de la signature d'un constat
- Cas pratiques
 - Analyse et examen de différentes situations d'accident de la route
 - Mise en situation des participants

OBJECTIFS

À la fin de la formation, les participants :

- Auront une meilleure vision des tenants et aboutissants d'un constat amiable d'accident automobile
- Appréhenderont d'une meilleure manière la position adoptée par les assureurs
- Traiteront d'une manière plus adéquate une déclaration sinistre en fonction des différents modes de règlements (le droit commun - la convention RDR - ...)

MÉTHODOLOGIE

Alternance d'exposés, de questions-réponses et d'analyse de différentes situations d'accident de la route

DURÉE

3 heures

NOMBRE DE POINTS FSMA

3 points sont attribués pour cette formation

MODALITÉS

Groupe cible

Courtier, agent en assurances, gestionnaire de compagnie, gestionnaire de call-center, ... ainsi que toute personne susceptible de devoir, un jour, compléter - ou aider à compléter - un constat d'accident

Prérequis

Connaître le code de la route est bien entendu un atout. Avoir son permis de conduire ou devoir le passer prochainement est tout aussi important

Participants

Entre 6 et 14 participants



CONTENU

Quelques définitions

- Les différents types de véhicules
- Les caractéristiques de ces véhicules

Refresh sur différents articles du code de la route en lien avec les accidents de la route

- Utilisation des pistes cyclables
- La vitesse et le respect des distances
- Les obligations de céder le passage et les manœuvres
- Les véhicules prioritaires
- Les panneaux de signalisation
- Les différents permis de conduire

Quiz général

- Analyse et examen de différentes situations d'accident de la route
- Questions sur la connaissance des signaux et sur des situations rencontrées de façon journalière

OBJECTIFS

À la fin de la formation, les participants :

- auront une vision actualisée des articles du code de la route
- appréhenderont d'une meilleure manière la position adoptée par les assureurs dans le cadre des sinistres automobiles
- traiteront d'une manière plus adéquate une déclaration de sinistre en fonction des différents articles du code de la route

MÉTHODOLOGIE

Alternance d'exposés, de questions-réponses et d'analyse de différentes situations d'accident de la route

DURÉE

3 heures

NOMBRE DE POINTS FSMA

3 points sont attribués pour cette formation

MODALITÉS

Groupe cible

Courtier, agent en assurances, gestionnaire de compagnie, gestionnaire de call-center, ... ainsi que toute personne susceptible de devoir, un jour, conduire un véhicule

Prérequis

Avoir son permis de conduire ou devoir le passer prochainement est bien entendu un atout

Participants

Entre 6 et 14 participants



DÉVELOPPEMENT PERSONNEL



CONTENU

E-Learning : Les 4 virus de la gestion du temps

Je n'ai pas le temps! C'est l'exclamation classique de celui qui ne gère pas bien son temps.

En fait, ce qui se cache derrière cette excuse, c'est un vrai problème, une cause : un virus.

Ce module E-Learning permet de découvrir son virus dominant : Nonoïte, Urgentite, Mangite, Durnïte.

Les fondamentaux : tenir le cap et naviguer en sécurité

- Soigner ses 4 virus de la gestion du temps
- Fixer un objectif PIANOST
- Gérer son Inbox avec la loi ACTER
- Rédiger des objets significatifs
- Élaborer la «Charte e-mail Maison»
- Travailler Monochrome ou Polychrone
- Expérimenter l'impact des neurosciences & la saturation mentale
- Prioriser les tâches avec la matrice Eisenhower + la méthode To Do Ivy Lee
- Tenir ses objectifs sur la durée avec l'auto-coaching avec le PEA

OBJECTIFS

- Découvrir, tester des outils et des méthodes qui sont directement, rapidement, facilement applicables avec un retour d'efficacité direct
- Améliorer la communication interpersonnelle, apprendre à fixer et à communiquer ses limites
- Gérer efficacement l'information générée par la messagerie
- Définir ses priorités et travailler de manière efficiente (le bon effort au bon endroit)
- Aider la personne à mettre en place une organisation personnelle qui lui apporte durablement un mental libéré et une diminution du stress

MÉTHODOLOGIE

Dynamique ludopédagogique permettant de découvrir, d'expérimenter, de partager et de s'appropriier les outils et concepts dans le plaisir

DURÉE

1 jour

NOMBRE DE POINTS

Cette formation n'octroie pas de point FSMA

MODALITÉS

Groupe cible

Vous éprouvez parfois/souvent le sentiment désagréable d'être débordé.e par la gestion de votre Inbox? D'avoir le cerveau saturé par le nombre d'informations à traiter ? D'avoir des difficultés à gérer les priorités et les urgences?

De recevoir des messages inutiles? D'avoir des mails sans objet ou avec du contenu pas clair ?

Prérequis

Aucun prérequis particulier

Participants

Minimum 6 participants



CONTENU

Partie 1 : tenir le cap et naviguer en sécurité

- Les 4 virus de la gestion du temps
- Fixer un objectif objectif PIANOST
- Clean inbox e-mail: la loi ACTER
- L'objet significatif
- La charte e-mail
- Travailler Monochrome ou Polychrone
- L'impact des neurosciences, la saturation mentale!
- Travailler Clean-Desk
- Fermer les cycles

Partie 2 : piloter ses relations interpersonnelles et tenir la barre sur la durée

- Priorité aux priorités : Matrice Eisenhower + méthode Ivy Lee
- Les 4 positions de vies d'Éric Berne
- Les 3 piliers
- Gérer les signes
- La pyramide de Maslow
- La métaphore du «cornac et de l'éléphant» : processus de décision
- L'auto-coaching avec le PEA

OBJECTIFS

- Découvrir, tester des outils et méthodes qui sont directement, rapidement, facilement applicables avec un retour d'efficacité direct

- Aider la personne à mettre en place une organisation personnelle qui lui apporte durablement et écologiquement un équilibre de vie
- Améliorer la communication interpersonnelle

MÉTHODOLOGIE

Dynamique ludopédagogique permettant de découvrir, d'expérimenter, de partager et de s'approprier les outils et concepts dans le plaisir

DURÉE

1 jour

NOMBRE DE POINTS FSMA

Cette formation n'octroie pas de point FSMA

MODALITÉS

Groupe cible

Tout collaborateur désirant développer pour eux-mêmes et leurs collègues les qualités de savoir-faire en «Organisation Personnelle». Tous les employés souhaitant améliorer leur gestion du temps, leurs priorités et leur équilibre de vie

Prérequis

Aucun prérequis particulier

Participants

Minimum 6 participants



CONTENU

Dans notre quotidien, il nous arrive énormément de choses voulues ou non, attendues ou non. De quelque nature qu'elles soient, nous y réagissons, non pas parfois, mais toujours. Les mots manquent aux émotions et pourtant il y a un mot pour chaque sentiment & émotion (Victor Hugo). Notre bagage émotionnel : Peur - Joie - Colère - Tristesse

- Quiz - Les 4 virus de la gestion du temps, déclencheurs des émotions
- Quiz - La matrice «Essaim de mes émotions» index de conscience
- Les 3 postures Fight – Flight – Freeze
- La méthode A.O.A. : Accueillir – Observer – Accepter
- Les différences entre émotions et sentiments
- Les neurosciences : quel pilote prend les commandes dans mon cerveau
- La roue des émotions de Plutchik

6 Outils en psychologie énergétique pour sortir du cadre Emotional Freedom Technique-EFT®

- Reed Eye Movement Acupressure Psychotherapy - REMAP®
- QUICK REMAP®
- Simple Energy Technique - SET®
- Tapa Acupressure Technique - TAT®
- Provocative Energy Technique - PET®

Outil d'observation : la physique quantique

- L'observation d'un phénomène «suffit» à changer celui-ci !

11 Outils, concepts factuels

- Monochrome & Polychrone VOKOG
- Nourrir le Cornac et Motiver l'Éléphant : Cerveau G-D
- Le concept du cerveau dans la main de Daniel Siegel
- La courbe du Deuil de Kubler Ross
- La métaphore «Jiminy Cricket»
- La Visualisation mentale PNL - VAKOG :
- Ancrage et Switch
- La cohérence cardiaque
- La Map Chatouille et Gratouille - l'effet Zeigarnik
- La lettre à ses émotions
- Les excuses et les croyances
- La dissociation PNL

OBJECTIFS

Cette formation vise à permettre aux participants

- De développer son bagage émotionnel, sa capacité à apprivoiser ses émotions pour un meilleur équilibre de vie

Au terme de cette formation, les participants seront en mesure :

- D'apprivoiser les 4 émotions, de faire la différence entre émotions et sentiments
- De prendre conscience, d'observer la manière dont nous y faisons face au moment même
- De découvrir et d'expérimenter quelques méthodes, techniques, outils pour les accueillir afin de les vivre au mieux

MÉTHODOLOGIE

ALP - Activités Ludo-Pédagogiques permettant de découvrir, d'expérimenter, de partager et de s'approprier les outils et concepts dans le plaisir. Favoriser l'implication, le partage, l'engagement, la réflexion, le mouvement et le plaisir entre les participants. C'est celui qui parle qui apprend, faites parler vos participants

DURÉE

2 jours

NOMBRE DE POINTS FSMA

Cette formation n'octroie pas de point FSMA

MODALITÉS

Groupe cible

Toute personne qui souhaite développer son Intelligence Émotionnelle au travail et sa capacité à gérer ses émotions

Prérequis

Aucun prérequis particulier

Participants

Minimum 6 participants

CONTENU

- Qu'est-ce que le stress, comment il m'affecte, qu'est-ce qui le déclenche ?
- A quoi joue mon mental dans le stress ?
- Où nous mènent nos émotions dans le stress ?
- Mon cercle vicieux de stress, comment en sortir ?
- Le lâcher prise, qu'est-ce que c'est au juste ?
- La pleine conscience à quoi ça sert ? Et comment ça marche ?
- Exercices de méditation en pleine conscience
- Trucs et astuces pour lâcher prise au quotidien

OBJECTIFS

- Apprendre le lâcher-prise dans les situations de stress
- Être dans l'instant présent plutôt que dans le demain ou l'hier
- Prendre distance par rapport à ses pensées et émotions pour aborder les événements avec un regard neuf, sans jugement et être plus efficace

MÉTHODOLOGIE

Inductive et participative

C'est au départ des participant.e.s et de leurs expériences, questionnements, inquiétudes et vécus que seront amenés les points de repère et les outils

Interactive et appliquée

Chaque apport technique et/ou théorique est appliqué à la réalité des participant.es dans un effort constant de concrétisation des acquis.

Active et dynamique

L'animation se construit autour de jeux pédagogiques, d'exercices, de travaux individuels et de groupes, de mises en situation débriefées

DURÉE

1 jour

NOMBRE DE POINT.S FSMA

Cette formation n'octroie pas de point FSMA

MODALITÉS

Groupe cible

Toute personne souhaitant apprendre le lâcher-prise dans les situations de stress

Prérequis

Aucun prérequis particulier

Participants

Minimum 6 participants



CONTENU

- Etat des lieux
 - Définition de l'assertivité et des différents styles
 - Auto-diagnostique
- Soutenir une position claire
 - Clés pour l'assertivité
 - Facilitateurs de la communication
- Exprimer son avis
 - Gestion des émotions
 - Identification et expression des besoins
 - Méthode DESC
- Répondre aux comportements déstabilisants
 - Techniques de répartie face aux comportements de manipulation, d'agressivité et de passivité
- Sortir des situations délicates
 - Oser demander et savoir dire NON lorsque c'est nécessaire
 - Émettre une critique et savoir en recevoir
 - Instaurer une relation de respect mutuel et de confiance avec son interlocuteur

OBJECTIFS

- Optimiser l'efficacité de sa communication
- Apprendre à fixer ses limites et à exprimer son point de vue de façon positive
- S'exprimer avec assurance et fermeté sans agresser
- Être entendu et respecté par ses collègues

MÉTHODOLOGIE

- Réflexion individuelle
- Réflexion en duo
- Carnet du participant
- Travail en sous-groupe
- Échanges en plénum
- Exposé interactif
- Plan d'action individuel

DURÉE

1 jour

NOMBRE DE POINTS FSMA

Cette formation n'octroie pas de point FSMA

MODALITÉS

Groupe cible

Toute personne souhaitant utiliser les clés et comportements essentiels pour s'affirmer dans ses relations professionnelles avec ses différents interlocuteurs

Prérequis

Aucun

Participants

Minimum 6 participants



CONTENU

- Gérer son temps ou se gérer dans le temps
 - Analyser l'utilisation de son temps
 - Planifier par priorités
- Utiliser des techniques
 - Savoir déléguer – les temps partagés
 - Gérer les imprévus et les interruptions
 - Gérer sa communication, apprendre à dire «non»
 - Optimiser les réunions
- Utiliser des outils
 - Gérer un agenda
 - Organiser ses dossiers et son classement
 - Désencombrer son bureau
- Mieux profiter de son temps
 - Se ménager des moments privilégiés
 - Prévenir les obstacles
 - Equilibrer son temps personnel & professionnel
 - Trouver son rythme et se protéger du stress
- S'améliorer
 - Remplacer ses habitudes
 - Etablir un plan d'action personnel
- Télétravail & gestion du temps
 - Comment ne pas se laisser envahir, soit par le travail, soit par sa vie privée ?
 - Comment être/rester efficace dans un cadre inhabituel ?
 - Et parfois... comment trouver l'envie de se mettre à travailler ?
 - Comment s'organiser
 - Comment structurer son temps ?

OBJECTIFS

- A l'issue de la formation, les participants pourront :
- Déterminer leurs priorités et s'outiller pour les poursuivre
 - Identifier leurs écueils et élaborer des pistes d'amélioration tant au niveau individuel, qu'interpersonnel et collectif
 - Établir un plan d'action leur permettant de mieux gérer leur temps et leurs priorités

MÉTHODOLOGIE

- Réflexion individuelle
- Réflexion en duo
- Carnet du participant
- Travail en sous-groupe
- Échanges en plénum
- Exposé interactif

DURÉE

2 jours

NOMBRE DE POINTS FSMA

Cette formation n'octroie pas de point FSMA

MODALITÉS

Groupe cible

Toute personne souhaitant améliorer sa gestion du temps

Prérequis

Aucun prérequis particulier

Participants

Minimum 6 participants



CONTENU

Une première impression est toujours la bonne, surtout quand elle est mauvaise

- Questions ouvertes ou questions fermées
- Les bonnes questions, qui ouvrent le dialogue
- Les questions alternatives
- Les questions relais
- Les questions miroirs
- Les questions suggestives
- Mise en place de petits scénarios

OBJECTIFS

Votre valeur ajoutée à la suite de cette formation :

- L'objectif principal et indispensable du ¼ d'heure en or
- Comment créer la confiance (mise en situation, caméra)
- Les différents types de questions ouvertes, fermées (avantages et inconvénients), tests

MÉTHODOLOGIE

Participative, ludique, imagée par l'expérience du formateur et des candidats

Pas de formation autocratique

Mise en situation interactive par des Rollplays
Parfois travail avec caméra

DURÉE

4 heures

NOMBRE DE POINTS FSMA

Cette formation n'octroie pas de point FSMA

MODALITÉS

Groupe cible

Tout collaborateur en contact avec des clients qui désire être plus professionnel, plus efficace, plus performant et plus rentable

Prérequis

Aucun

Participants

Entre 6 et 12 participants



CONTENU

Méthodologie en fonction du profil :

- Le renard
- Le bavard
- Le timide
- Le snob
- L'arrogant
- Le distrait
- L'hésitant
- Le pessimiste
- Le crâneur
- L'agressif
- Le sympathique
- Le silencieux
- Le méticuleux
- L'impoli

OBJECTIFS

Votre valeur ajoutée à la suite de cette formation :

- Comment adapter son discours en fonction de son client (exercices)
- Sans vouloir entrer dans les méandres de la morphopsychologie, nous avons 13 profils (tests)
- Le secret des 13 clefs de la personnalité (mise en situation)

MÉTHODOLOGIE

Participative, ludique, imagée par l'expérience du formateur et des candidats

Pas de formation autocratique

Mise en situation interactive par des Rollplays

Parfois travail avec caméra

Workshop se termine par une prise d'engagements personnels

DURÉE

5 heures

NOMBRE DE POINTS FSMA

Cette formation n'octroie pas de point FSMA

MODALITÉS

Groupe cible

Tout collaborateur en contact avec des clients qui désire être plus professionnel, plus efficace, plus performant et plus rentable

Prérequis

Aucun

Participants

Entre 6 et 12 participants

CONTENU

Comment délivrer un message en 120 secondes ?

- Le choc des images (publicités), le poids des mots
- Travail du visuel et des émotions
- Ce que je dis est une argumentation, ce que le client dit est la vérité...
- Travail par équipe
- La technique du « post It », apprendre à faire un message performant

OBJECTIFS

Votre valeur ajoutée à la suite de cette formation:

- Le choc des images, elles créent des émotions, les émotions déclenchent l'action (exercices)
- Les critères d'une « bonne pub » et d'un message efficace (tests)
- Créer des messages coup de poing (exercices par équipe)
- Apprendre à faire des phrases courtes et générant des images (tests post-it)

MÉTHODOLOGIE

Participative, ludique, imagée par l'expérience du formateur et des candidats

Pas de formation autocratique

Mise en situation interactive par des Rollplays

Parfois travail avec caméra

DURÉE

4 heures

NOMBRE DE POINTS FSMA

Cette formation n'octroie pas de point FSMA

MODALITÉS

Groupe cible

Tout collaborateur en contact avec des clients qui désire être plus professionnel, plus efficace, plus performant et plus rentable

Prérequis

Aucun

Participants

Entre 6 et 15 participants



CONTENU

La Technique foudroyante de l'isolation

Une technique très puissante qui vous offre le contrôle total de l'entretien

Cette technique vous permet un ciblage de vos objectifs en éliminant le «problème»

Je gagne toujours dans le respect de mon client et de ses objectifs

Elle permet également de prendre des pré-accords

- La technique du : Si...je vous montre
- Solution à : pas le temps, pas d'argent, et si votre compagnie fait faillite, pas de motivation...

La Technique révolutionnaire du Building

Une technique très puissante qui vous offre le contrôle total de l'entretien

Cette technique vous permet de découvrir l'argument ou les arguments cachés du client

Bien souvent le problème est financier (pas facile pour le client de vous confier cette situation)

Il cache donc son vrai problème derrière un «paravent»

Cette technique permet en douceur et en accord, de maintenir un dialogue positif

Celle-ci permet de passer «derrière» le paravent qui cache le vrai problème

Cette technique est une simple petite histoire qui crée des images interactives avec le client

OBJECTIFS

Votre valeur ajoutée à la suite de cette formation :

- Je gagne toujours, signature dans 85 % des offres : comment (exercices et test)
- Je garde le contrôle de l'entretien (comment et test)
- Technique foudroyante de l'Isolation (tests)
- Technique révolutionnaire du Building (tests)

MÉTHODOLOGIE

Participative, ludique, imagée par l'expérience du formateur et des candidats

Pas de formation autocratique

Mise en situation interactive par des Rollplays

Parfois travail avec caméra

DURÉE

1 jour

NOMBRE DE POINTS FSMA

Cette formation n'octroie pas de point FSMA

MODALITÉS

Groupe cible

Tout collaborateur en contact avec des clients qui désire être plus professionnel, plus efficace, plus performant et plus rentable

Prérequis

Aucun

Participants

Entre 6 et 15 participants



CONTENU

Conclure 85% de vos entretiens de vente. Conclusion to conclude

- Conclusion financière
- Conclusion par suite d'objections incessantes
- Conclusion «dites le vous-même»
- Conclusion je ne sais pas me le payer
- Conclusion je ne signe rien le jour même
- La conclusion du miroir
- Je dépose mon label et je crée le positif
- Astuces pour faire la différence

OBJECTIFS

Votre valeur ajoutée à la suite de cette formation :

- Je maîtrise 8 techniques innovantes de conclusion (exercices et mise en situation)
- Créer son propre «Label» (exercices)

MÉTHODOLOGIE

Participative, ludique, imagée par l'expérience du formateur et des candidats

Pas de formation autocratique

Mise en situation interactive par des Rollplays

Parfois travail avec caméra

DURÉE

1 jour

NOMBRE DE POINT.S FSMA

Cette formation n'octroie pas de point FSMA

MODALITÉS

Groupe cible

Tout collaborateur en contact avec des clients qui désire être plus professionnel, plus efficace, plus performant et plus rentable

Prérequis

Aucun

Participants

Entre 6 et 15 participants



CONTENU

- Comprendre la structure des états financiers, ainsi que la terminologie utilisée : survol des états financiers, du bilan, du compte de résultats, des annexes et des documents publiés, tels que le rapport de gestion, le rapport d'audit et les règles d'évaluation. La formation est donnée en français et les principaux termes sont systématiquement traduits en néerlandais et anglais
- Les principes d'une analyse financière : la solvabilité, la liquidité et la rentabilité. Les méthodes d'analyse financières : horizontales, verticales, valeurs remarquables et ratios
- Le diagnostic financier : analyse de la viabilité financière d'un prospect à l'aide des valeurs remarquables et des ratios

OBJECTIFS

- Initier les participants à la lecture et à l'interprétation des états financiers, dans une perspective de dialogue avec un CEO/CFO
- Interpréter la terminologie liée aux états financiers ainsi qu'aux documents tels que les rapports d'audit et ce, en français, néerlandais et anglais
- Comprendre la structure des états financiers
- Apprendre à sonder la viabilité financière d'un prospect

MÉTHODOLOGIE

Exercices pratiques :

- Les participants sont invités à se pencher sur des états financiers afin de les analyser et de poser un diagnostic
- Après un travail de groupe, les résultats sont débattus avec tous les participants

Prévoir une calculatrice par participant

DURÉE

2,5 jours non-consécutifs

NOMBRE DE POINTS FSMA

Cette formation n'octroie pas de point FSMA

MODALITÉS

Groupe cible

Tout collaborateur d'un bureau de courtage en contact avec des clients et des entreprises (cfr produits ad hoc)

Prérequis

Aucun prérequis particulier

Participants

Minimum 6 participants



CONTENU

- Comprendre les particularités de notre environnement et les mettre en parallèle avec nos besoins physiologiques, psychologiques et neurobiologiques : quels sont les défis actuels ?
- Être plus attentif, être mieux attentif : découverte et entraînement avec des exercices de recentrage, de minute consciente, de mouvements
- Apaiser le mental qui galope dans tous les sens avec des exercices de cohérence cardiaque et la pleine conscience
- Ramener de la structure et des automatismes pour reposer le cerveau
- Gestion du temps spécifique au multi-tâches pour éviter l'éparpillement énergivore et le stress
- Amener des moments de repos mental et de lâcher-prise dans les journées de travail : trucs et astuces
- Gérer les territoires, espace et temps pour le privé et le professionnel : agir sur son environnement là où c'est possible, éviter la surstimulation visuelle et auditive

OBJECTIFS

- Comprendre les fonctionnements et besoins de notre cerveau pour lui apporter ce dont il a besoin pour être efficace
- (Re)trouver de l'énergie en la canalisant plus efficacement
- Tirer parti des avantages des outils numériques actuels et de nos environnements et se protéger de leurs effets néfastes
- Apprendre le lâcher-prise sur ce que nous ne contrôlons pas et à reposer notre mental
- Augmenter sa capacité à être dans l'instant présent plutôt que dans le demain ou l'hier

MÉTHODOLOGIE

Inductive et participative

C'est au départ des participant.e.s et de leurs expériences, questionnements, inquiétudes et vécus que seront amenés les points de repère et les outils

Interactive et appliquée

Chaque apport technique et/ou théorique est appliqué à la réalité des participant.e.s dans un effort constant de concrétisation des acquis

Active et dynamique

L'animation se construit autour de jeux pédagogiques, d'exercices, de travaux individuels et de groupes, de mises en situation débriefées. Chaque personne repart avec un plan d'action individuel

DURÉE

1 jour

NOMBRE DE POINTS FSMA

Cette formation n'octroie pas de point FSMA

MODALITÉS

Groupe cible

Toute personne souhaitant apprendre à (re)trouver de l'équilibre dans un environnement en changement permanent

Prérequis

Aucun prérequis particulier

Participants

Minimum 6 participants



INFORMATIQUE



CONTENU

- Les fonctionnalités en lien avec la loi A.C.T.E.R.
- Transformer un mail en tâche ou en rdv
- Créer les actions rapides pour automatiser les opérations courantes
- Les dossiers de recherches
- Les couleurs des messages entrants
- Quick steps
- Vision globale : calendrier - tâches - messages - poepel
- View date conversation
- Recherche full texte – Paramétrage des recherches

OBJECTIFS

- Découvrir, tester des fonctionnalités qui sont directement, rapidement, facilement applicables avec un retour d'efficacité direct
- Aider la personne à mettre en place une organisation personnelle de leur Inbox afin de libérer leur mental

MÉTHODOLOGIE

Dynamique ludopédagogique permettant de découvrir, d'expérimenter et de s'appropriier les fonctionnalités de l'outil

DURÉE

½ jour

NOMBRE DE POINT.S FSMA

Cette formation n'octroie pas de point FSMA

MODALITÉS

Groupe cible

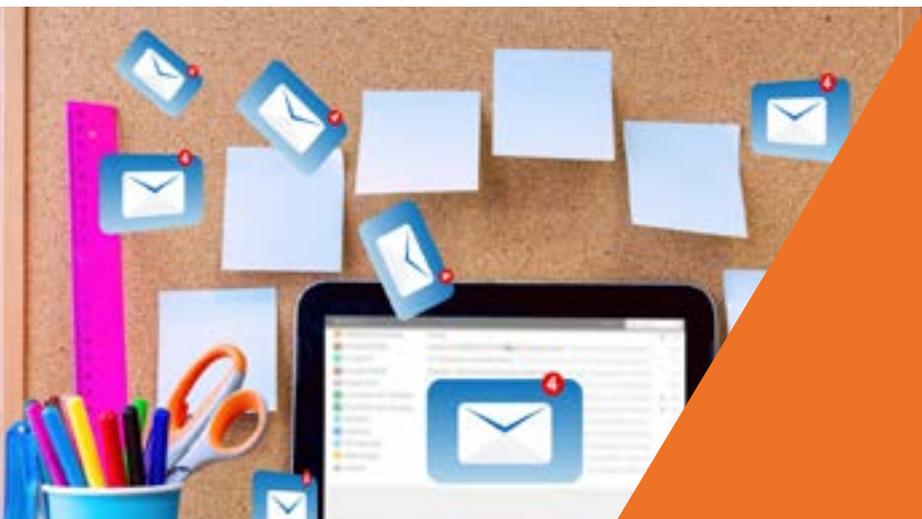
- Tout collaborateur désirant développer pour soi-même et ses collègues la gestion de l'inbox
- Tout collaborateur souhaitant améliorer son organisation personnelle avec outlook

Prérequis

Aucun prérequis particulier

Participants

Minimum 6 participants



TRAJET RECOMMANDÉ EN EXCEL

EXCEL

Excel
Les
fondamentaux

2 jours

Excel
Calculs &
formules
Niveau 1

1 jour

Excel
Maîtriser les
bases de
données

1 jour

Excel
Calculs &
formules
Niveau 2

1 jour

Excel
Maîtriser les
tableaux croisés
dynamiques

1 jour

Excel
Outils BI
(Power Query &
Power Pivot)

1 jour

CONTENU

- Découvrir l'interface
- Saisir des données
- Sélectionner des données
- Copier / déplacer des cellules
- Mettre en forme des cellules
- Créer des formules
- Gérer les colonnes / lignes / cellules
- Mettre en page
- Reconnaître les trois grands types de graphiques
- Manipuler les feuilles d'un classeur
- Utiliser les fonctions
- Créer des calculs 3D
- Trier un tableau

OBJECTIFS

- Appréhender la philosophie et l'environnement de travail d'Excel
- Acquérir les bases utiles à la conception et la mise en forme de tableaux
- Appréhender le travail en multi-feuilles
- Gagner en efficacité dans l'écriture des formules les plus courantes
- Maîtriser les conséquences de la réplication d'une formule
- Préparer l'impression d'une feuille de calcul
- Illustrer des chiffres avec un graphiques simple

MÉTHODOLOGIE

- Notre approche pédagogique est centrée sur la personne et lui propose une démarche de connaissances progressive et continue associant réflexion et action. Elle repose sur un principe d'apprentissage par l'expérimentation. Les exercices proposés sont pratiques et concrets, ce qui permet de fixer la matière et d'affiner la compréhension.
- Nous proposons un ensemble d'activités que nous structurons lors de la préparation de la formation (Analyse de cas à résoudre – Tests - Débriefing d'exercices - Recours à l'intelligence collective des apprenants - Exercices pratiques - Transmission de savoirs - Mise en pratique dans la réalité de l'apprenant : directement sur le terrain grâce notamment à l'utilisation de carnets de participants, ...)

DURÉE

2 jours

NOMBRE DE POINTS FSMA

Cette formation n'octroie pas de point FSMA

MODALITÉS

Groupe cible

Toute personne ayant peu ou jamais travaillé avec Excel et souhaitant se familiariser avec les fondements d'un tableur

Prérequis

Utilisation courante de Windows (Manipulations clavier & souris Fenêtres - Explorateur de fichiers)

Participants

Entre 6 et 8 participants



CONTENU

- Connaître les fonctions courantes
- Mettre en forme les nombres
- Comprendre le principe du temps en Excel
- Utiliser le collage spécial
- Utiliser les fonctions conditionnelles
- Générer des sous-totaux par liste de données

OBJECTIFS

- Acquérir des connaissances supplémentaires dans la conception de formules
- Appréhender l'imbrication de plusieurs fonctions dans une formule
- Comprendre le principe du temps en Excel et le calculer
- Découvrir la mise en place d'une formule conditionnelle
- Générer des sous-totaux dans une liste de données

MÉTHODOLOGIE

- Notre approche pédagogique est centrée sur la personne et lui propose une démarche de connaissances progressive et continue associant réflexion et action. Elle repose sur un principe d'apprentissage par l'expérimentation. Les exercices proposés sont pratiques et concrets, ce qui permet de fixer la matière et d'affiner la compréhension.
- Nous proposons un ensemble d'activités que nous structurons lors de la préparation de la formation (Analyse de cas à résoudre – Tests - Débriefing d'exercices - Recours à l'intelligence collective des apprenants - Exercices pratiques - Transmission de savoirs - Mise en pratique dans la réalité de l'apprenant : directement sur le terrain grâce notamment à l'utilisation de carnets de participants, ...)

DURÉE

1 jour

NOMBRE DE POINTS FSMA

Cette formation n'octroie pas de point FSMA

MODALITÉS

Groupe cible

Toute personne ayant les connaissances de base et souhaitant améliorer sa maîtrise des «calculs» dans Excel

Prérequis

Avoir suivi le module «[Les fondamentaux](#)» ou avoir les compétences équivalentes

Participants

Entre 6 et 8 participants



CONTENU

- Utiliser les zones nommées
- Utiliser les fonctions de recherche (les fonctions RECHERCHEH - RECHERCHEV – RECHERCHEX – INDEX)
- Utiliser les fonctions d'information
- Jongler avec les formules conditionnelles
- Manipuler des chaînes de caractères
- Détailler une formule avec l'Audit
- Consolider des données

OBJECTIFS

- Exploiter la puissance de calcul d'Excel par la mise en place de formules avancées
- Acquérir une utilisation efficace d'Excel avec les zones nommées
- Jongler avec les formules conditionnelles
- Maîtriser l'imbrication de plusieurs fonctions dans une formule
- Automatiser certaines tâches grâce aux fonctions de recherche
- Transformer des chaînes de caractères en nombre grâce aux fonctions textuelles

MÉTHODOLOGIE

- Notre approche pédagogique est centrée sur la personne et lui propose une démarche de connaissances progressive et continue associant réflexion et action. Elle repose sur un principe d'apprentissage par l'expérimentation. Les exercices proposés sont pratiques et concrets, ce qui permet de fixer la matière et d'affiner la compréhension.
- Nous proposons un ensemble d'activités que nous structurons lors de la préparation de la formation (Analyse de cas à résoudre – Tests - Débriefing d'exercices - Recours à l'intelligence collective des apprenants - Exercices pratiques - Transmission de savoirs - Mise en pratique dans la réalité de l'apprenant : directement sur le terrain grâce notamment à l'utilisation de carnets de participants, ...)

DURÉE

1 jour

NOMBRE DE POINTS FSMA

Cette formation n'octroie pas de point FSMA

MODALITÉS

Groupe cible

Toute personne ayant des connaissances de base en matière de formules et souhaitant exploiter toute la puissance de calcul d'Excel

Prérequis

Avoir suivi le module «[Calculs & formules - Niveau 1](#)» ou avoir les compétences équivalentes

Participants

Entre 6 et 8 participants



CONTENU

- Structurer les infos en base de données (Définir la liste de données, Tableau)
- Manipuler les données
- Trier et Filtrer
- Faire des sous-totaux instantanés
- Manipuler un plan
- Utiliser la mise en forme conditionnelle
- Aller plus loin avec les fonctions de base de données

OBJECTIFS

- Créer et exploiter efficacement des listes de données
- Trier, filtrer et extraire des données
- Générer des sous-totaux dans une liste de données
- Organiser les données de synthèse grâce au plan

MÉTHODOLOGIE

- Notre approche pédagogique est centrée sur la personne et lui propose une démarche de connaissances progressive et continue associant réflexion et action. Elle repose sur un principe d'apprentissage par l'expérimentation. Les exercices proposés sont pratiques et concrets, ce qui permet de fixer la matière et d'affiner la compréhension.
- Nous proposons un ensemble d'activités que nous structurons lors de la préparation de la formation (Analyse de cas à résoudre – Tests - Débriefing d'exercices - Recours à l'intelligence collective des apprenants - Exercices pratiques - Transmission de savoirs - Mise en pratique dans la réalité de l'apprenant : directement sur le terrain grâce notamment à l'utilisation de carnets de participants, ...)

DURÉE

1 jour

NOMBRE DE POINTS FSMA

Cette formation n'octroie pas de point FSMA

MODALITÉS

Groupe cible

Toute personne ayant les connaissances de base et souhaitant faciliter le traitement de grandes quantités de données structurées en liste

Prérequis

Avoir suivi le module «[Les fondamentaux](#)» ou avoir les compétences équivalentes

Participants

Entre 6 et 8 participants



CONTENU

- Gérer des données sources
- Créer un tableau croisé dynamique simple
- Gérer le tableau croisé dynamique
- Afficher/masquer les détails
- Editer un tableau croisé dynamique
- Mettre en forme un tableau croisé dynamique
- Créer des graphiques croisés dynamiques
- Créer un Tableau croisé dynamique avec plusieurs tables de données
- Approcher Power Pivot pour créer des relations

OBJECTIFS

- Concevoir l'organisation des données à synthétiser
- Analyser et synthétiser des données grâce aux tableaux croisés dynamiques
- Optimiser la gestion des sources de données multiples
- Modifier l'affichage des résultats
- Illustrer les résultats avec des graphiques croisés dynamiques

MÉTHODOLOGIE

- Notre approche pédagogique est centrée sur la personne et lui propose une démarche de connaissances progressive et continue associant réflexion et action. Elle repose sur un principe d'apprentissage par l'expérimentation. Les exercices proposés sont pratiques et concrets, ce qui permet de fixer la matière et d'affiner la compréhension.
- Nous proposons un ensemble d'activités que nous structurons lors de la préparation de la formation (Analyse de cas à résoudre – Tests - Débriefing d'exercices - Recours à l'intelligence collective des apprenants - Exercices pratiques - Transmission de savoirs - Mise en pratique dans la réalité de l'apprenant : directement sur le terrain grâce notamment à l'utilisation de carnets de participants, ...)

DURÉE

1 jour

NOMBRE DE POINTS FSMA

Cette formation n'octroie pas de point FSMA

MODALITÉS

Groupe cible

Toute personne ayant des connaissances de base en matière de base de données et souhaitant analyser et synthétiser des données en Excel

Prérequis

Avoir suivi le module «[Maîtriser les bases de données](#)» ou avoir les compétences équivalentes

Participants

Entre 6 et 8 participants



CONTENU

- Activer les outils BI d'Excel
- Déterminer les données à utiliser
- Utiliser Power Query
- Gérer le modèle de données Power Pivot

OBJECTIFS

- Comprendre un modèle relationnel
- Intégrer des données avec Power Query
- Maîtriser les concepts utilisés par Power Pivot

MÉTHODOLOGIE

- Notre approche pédagogique est centrée sur la personne et lui propose une démarche de connaissances progressive et continue associant réflexion et action. Elle repose sur un principe d'apprentissage par l'expérimentation. Les exercices proposés sont pratiques et concrets, ce qui permet de fixer la matière et d'affiner la compréhension.
- Nous proposons un ensemble d'activités que nous structurons lors de la préparation de la formation (Analyse de cas à résoudre – Tests - Débriefing d'exercices - Recours à l'intelligence collective des apprenants - Exercices pratiques - Transmission de savoirs - Mise en pratique dans la réalité de l'apprenant : directement sur le terrain grâce notamment à l'utilisation de carnets de participants, ...)

DURÉE

1 jour

NOMBRE DE POINTS FSMA

Cette formation n'octroie pas de point FSMA

MODALITÉS

Groupe cible

Toute personne ayant des très bonnes connaissances en Excel et étant amenée à analyser des données provenant de sources multiples

Prérequis

Avoir suivi le module «[Maîtriser les tableaux croisés dynamiques](#)» ou avoir les compétences équivalentes

Participants

Entre 6 et 8 participants



TRAJET RECOMMANDÉ EN POWERPOINT

POWERPOINT

PowerPoint
Concevoir une
présentation
efficace

1 jour

PowerPoint
Harmoniser une
présentation

1 jour

CONTENU

- Découvrir l'interface graphique de PowerPoint
- Concevoir une présentation
- Créer une présentation
- Enrichir le contenu des diapositives
- Organiser les diapositives
- Dynamiser le diaporama

OBJECTIFS

- Découvrir les règles de base d'une présentation efficace
- Créer un diaporama rapidement et méthodiquement
- Enrichir le contenu des diapositives avec du texte, des illustrations, des images et des objets multimédias
- Uniformiser la mise en page des diapositives
- Dynamiser un diaporama et le projeter

MÉTHODOLOGIE

- Notre approche pédagogique est centrée sur la personne et lui propose une démarche de connaissances progressive et continue associant réflexion et action. Elle repose sur un principe d'apprentissage par l'expérimentation. Les exercices proposés sont pratiques et concrets, ce qui permet de fixer la matière et d'affiner la compréhension.
- Nous proposons un ensemble d'activités que nous structurons lors de la préparation de la formation (Analyse de cas à résoudre – Tests - Débriefing d'exercices - Recours à l'intelligence collective des apprenants - Exercices pratiques - Transmission de savoirs - Mise en pratique dans la réalité de l'apprenant : directement sur le terrain grâce notamment à l'utilisation de carnets de participants, ...)

DURÉE

1 jour

NOMBRE DE POINTS FSMA

Cette formation n'octroie pas de point FSMA

MODALITÉS

Groupe cible

Toute personne ayant peu ou jamais travaillé en PowerPoint et souhaitant concevoir une présentation efficace

Prérequis

Utilisation courante de Windows (Manipulations clavier & souris - Fenêtres - Explorateur de fichiers) Une bonne connaissance de Word est un atout

Participants

Entre 6 et 8 participants



CONTENU

- Intégrer des objets d'autres applications Office
- Uniformiser l'univers graphique d'une présentation
- Réaliser des schémas
- Animer une présentation
- Dynamiser le diaporama
- Gérer les présentations

OBJECTIFS

- Créer rapidement une présentation élaborée et interactive
- Uniformiser l'apparence des présentations
- Animer un diaporama
- Exploiter le mode présentateur

MÉTHODOLOGIE

- Notre approche pédagogique est centrée sur la personne et lui propose une démarche de connaissances progressive et continue associant réflexion et action. Elle repose sur un principe d'apprentissage par l'expérimentation. Les exercices proposés sont pratiques et concrets, ce qui permet de fixer la matière et d'affiner la compréhension.
- Nous proposons un ensemble d'activités que nous structurons lors de la préparation de la formation (Analyse de cas à résoudre – Tests - Débriefing d'exercices - Recours à l'intelligence collective des apprenants - Exercices pratiques - Transmission de savoirs - Mise en pratique dans la réalité de l'apprenant : directement sur le terrain grâce notamment à l'utilisation de carnets de participants, ...)

DURÉE

1 jour

NOMBRE DE POINTS FSMA

Cette formation n'octroie pas de point FSMA

MODALITÉS

Groupe cible

Toute personne ayant une utilisation courante de PowerPoint et souhaitant exploiter les fonctionnalités permettant de professionnaliser ses diaporamas

Prérequis

Avoir suivi le module «[Concevoir une présentation efficace](#)» ou avoir les compétences équivalentes

Participants

Entre 6 et 8 participants



TRAJET RECOMMANDÉ EN WORD

WORD

Word
Les
fondamentaux

2 jours

Word
Maîtriser les
tableaux &
les formulaires

1 jour

Automatiser
l'utilisation
de Word

1 jour

Word
Exploiter
les illustrations

1 jour

Word
Maîtriser le
publipostage

0,5 jour

Word
Mettre en page
des longs
documents

1 jour

CONTENU

- Manipuler du texte
- Gérer les documents
- Mettre en forme les caractères et les paragraphes
- Détecter les actions du correcteur d'orthographe
- Listes à puces
- Gérer l'affichage
- Mettre en page et imprimer un document
- Insérer un tableau
- Insérer un objet graphique
- Utiliser les outils de recherche

OBJECTIFS

- Appréhender la philosophie et l'environnement de travail de Word
- Travailler la présentation des documents
- Agrémenter les documents d'objets graphiques
- Contrôler la mise en page d'un document

MÉTHODOLOGIE

- Notre approche pédagogique est centrée sur la personne et lui propose une démarche de connaissances progressive et continue associant réflexion et action. Elle repose sur un principe d'apprentissage par l'expérimentation. Les exercices proposés sont pratiques et concrets, ce qui permet de fixer la matière et d'affiner la compréhension.
- Nous proposons un ensemble d'activités que nous structurons lors de la préparation de la formation (Analyse de cas à résoudre – Tests - Débriefing d'exercices - Recours à l'intelligence collective des apprenants - Exercices pratiques - Transmission de savoirs - Mise en pratique dans la réalité de l'apprenant : directement sur le terrain grâce notamment à l'utilisation de carnets de participants, ...)

DURÉE

2 jours

NOMBRE DE POINTS FSMA

Cette formation n'octroie pas de point FSMA

MODALITÉS

Groupe cible

Toute personne ayant peu ou jamais travaillé avec Word et souhaitant se familiariser avec les bases d'un traitement de textes

Prérequis

Utilisation courante de Windows (Manipulations clavier & souris - Fenêtres - Explorateur de fichiers)

Participants

Entre 6 et 8 participants



CONTENU

- Créer un tableau
- Mettre en forme un tableau
- Gérer un tableau sur plusieurs pages
- Travailler avec un tableau avec deux langues en parallèle
- Créer un formulaire

OBJECTIFS

- Faciliter la mise en page des documents grâce aux tableaux
- Travailler efficacement avec les tableaux Word
- Créer des formulaires

MÉTHODOLOGIE

- Notre approche pédagogique est centrée sur la personne et lui propose une démarche de connaissances progressive et continue associant réflexion et action. Elle repose sur un principe d'apprentissage par l'expérimentation. Les exercices proposés sont pratiques et concrets, ce qui permet de fixer la matière et d'affiner la compréhension.
- Nous proposons un ensemble d'activités que nous structurons lors de la préparation de la formation (Analyse de cas à résoudre – Tests - Débriefing d'exercices - Recours à l'intelligence collective des apprenants - Exercices pratiques - Transmission de savoirs - Mise en pratique dans la réalité de l'apprenant : directement sur le terrain grâce notamment à l'utilisation de carnets de participants, ...)

DURÉE

1 jour

NOMBRE DE POINTS FSMA

Cette formation n'octroie pas de point FSMA

MODALITÉS

Groupe cible

Toute personne souhaitant faciliter la mise en page de documents grâce aux tableaux dans Word

Prérequis

Avoir suivi le module «[Les fondamentaux de Word](#)» ou avoir les compétences équivalentes

Participants

Entre 6 et 8 participants



CONTENU

- Personnaliser la barre d'outils rapide et le ruban
- Appliquer la correction orthographique
- Rechercher et remplacer
- Maximiser l'insertion automatique
- Ajouter un bloc de construction au modèle global
- Personnaliser des listes à puces et à numéros
- Créer des styles
- Utiliser les styles intégrés pour numéroter les titres
- Insérer une table des matières
- Utiliser l'inspecteur de styles
- Créer des modèles
- Utiliser la coupure de mots
- Créer des signets et des renvois
- Créer des liens hypertexte
- Atteindre rapidement
 - Un endroit/élément du document
 - Un élément du document - Un titre du document
- Numéroté les lignes
- Comparer des documents côte à côte

OBJECTIFS

- Concevoir tous types de documents efficacement et rapidement
- Automatiser la présentation de ses documents
- Exploiter toutes les fonctionnalités de Word permettant de gagner du temps

MÉTHODOLOGIE

- Notre approche pédagogique est centrée sur la personne et lui propose une démarche de connaissances progressive et continue associant réflexion et action. Elle repose sur un principe d'apprentissage par l'expérimentation. Les exercices proposés sont pratiques et concrets, ce qui permet de fixer la matière et d'affiner la compréhension.
- Nous proposons un ensemble d'activités que nous structurons lors de la préparation de la formation (Analyse de cas à résoudre – Tests - Débriefing d'exercices - Recours à l'intelligence collective des apprenants - Exercices pratiques - Transmission de savoirs - Mise en pratique dans la réalité de l'apprenant : directement sur le terrain grâce notamment à l'utilisation de carnets de participants, ...)

DURÉE

1 jour

NOMBRE DE POINTS FSMA

Cette formation n'octroie pas de point FSMA

MODALITÉS

Groupe cible

Toute personne ayant les connaissances de base et souhaitant automatiser la présentation de ses documents

Prérequis

Avoir suivi le module «[Maîtriser les tableaux & les formulaires](#)» ou avoir les compétences équivalentes

Participants

Entre 6 et 8 participants



CONTENU

- Utiliser les images
- Insérer des formes
- Créer des zones de texte
- Insérer une lettrine - Insérer une couleur de page
- Utiliser les SmartArt
- Modifier les objets graphiques
- Créer des colonnes

OBJECTIFS

- Exploiter la puissance des outils PAO de Word
- Intégrer des objets graphiques dans des documents
- Gérer efficacement les illustrations (schémas, graphiques, formes, images)
- Créer des organigrammes

MÉTHODOLOGIE

- Notre approche pédagogique est centrée sur la personne et lui propose une démarche de connaissances progressive et continue associant réflexion et action. Elle repose sur un principe d'apprentissage par l'expérimentation. Les exercices proposés sont pratiques et concrets, ce qui permet de fixer la matière et d'affiner la compréhension.
- Nous proposons un ensemble d'activités que nous structurons lors de la préparation de la formation (Analyse de cas à résoudre – Tests - Débriefing d'exercices - Recours à l'intelligence collective des apprenants - Exercices pratiques - Transmission de savoirs - Mise en pratique dans la réalité de l'apprenant : directement sur le terrain grâce notamment à l'utilisation de carnets de participants, ...)

DURÉE

1 jour

NOMBRE DE POINTS FSMA

Cette formation n'octroie pas de point FSMA

MODALITÉS

Groupe cible

Toute personne ayant les connaissances de base et souhaitant agrémenter ses documents d'illustrations

Prérequis

Avoir suivi le module «[Les fondamentaux de Word](#)» ou avoir les compétences équivalentes

Participants

Entre 6 et 8 participants

CONTENU

- Créer un document de publipostage
- Gérer les sources du publipostage
- Préparer la fusion dans le document
- Utiliser les règles
- Fusionner le document et les données
- Résoudre des problèmes liés à la fusion
- Utiliser l'assistant pas à pas
- Gérer les publipostages d'étiquettes
- Créer des enveloppes de publipostage

OBJECTIFS

- Construire un document de publipostage du choix de la source à la fusion
- Maîtriser les différentes utilisations du publipostage

MÉTHODOLOGIE

- Notre approche pédagogique est centrée sur la personne et lui propose une démarche de connaissances progressive et continue associant réflexion et action. Elle repose sur un principe d'apprentissage par l'expérimentation. Les exercices proposés sont pratiques et concrets, ce qui permet de fixer la matière et d'affiner la compréhension.
- Nous proposons un ensemble d'activités que nous structurons lors de la préparation de la formation (Analyse de cas à résoudre – Tests - Débriefing d'exercices - Recours à l'intelligence collective des apprenants - Exercices pratiques - Transmission de savoirs - Mise en pratique dans la réalité de l'apprenant : directement sur le terrain grâce notamment à l'utilisation de carnets de participants, ...)

DURÉE

½ jour

NOMBRE DE POINTS FSMA

Cette formation n'octroie pas de point FSMA

MODALITÉS

Groupe cible

Toute personne amenée à mettre en forme et à envoyer des publipostages en Word

Prérequis

Avoir suivi le module «[Maîtriser les tableaux & les formulaires](#)» ou avoir les compétences équivalentes

Participants

Entre 6 et 8 participants



CONTENU

- Réviser un document à l'écran
- Utiliser le plan
- Créer des sections
- Créer des en-têtes et des pieds de page
- Mettre en page
- Gérer les notes de bas de page et de document
- Gérer les sources
- Gérer les index
- Utiliser les sous-documents et documents maitres
- Gérer les légendes
- Imprimer des documents de formats différents
- Ajouter des commentaires
- Découvrir le suivi des modifications
- Protéger un document

OBJECTIFS

- Construire et modifier de longs documents structurés
- Maîtriser les fonctionnalités utiles aux documents complexes

MÉTHODOLOGIE

- Notre approche pédagogique est centrée sur la personne et lui propose une démarche de connaissances progressive et continue associant réflexion et action. Elle repose sur un principe d'apprentissage par l'expérimentation. Les exercices proposés sont pratiques et concrets, ce qui permet de fixer la matière et d'affiner la compréhension.
- Nous proposons un ensemble d'activités que nous structurons lors de la préparation de la formation (Analyse de cas à résoudre – Tests - Débriefing d'exercices - Recours à l'intelligence collective des apprenants - Exercices pratiques - Transmission de savoirs - Mise en pratique dans la réalité de l'apprenant : directement sur le terrain grâce notamment à l'utilisation de carnets de participants, ...)

DURÉE

1 jour

NOMBRE DE POINT.S FSMA

Cette formation n'octroie pas de point FSMA

MODALITÉS

Groupe cible

Toute personne amenée à mettre en forme et à envoyer des publipostages en Word

Prérequis

Avoir suivi le module «[Maîtriser les tableaux & les formulaires](#)» ou avoir les compétences équivalentes

Participants

Entre 6 et 8 participants



TRAJET RECOMMANDÉ EN OUTLOOK

OUTLOOK

Les
fondamentaux
d'Outlook

1 jour

Outlook
Gérer l'infobésité

1 jour

Gérer son temps
avec Outlook

1 jour

CONTENU

- Découvrir l'interface graphique d'Outlook
- Communiquer par écrit avec un message
- Utiliser le calendrier
- Utiliser le carnet d'adresses
- Gérer les tâches
- Gérer les notes

OBJECTIFS

- Comprendre la philosophie d'un outil de groupware
- Envisager une meilleure organisation de son travail
- Pouvoir gérer efficacement sa boîte mails
- Être capable de créer, utiliser et maintenir un carnet d'adresses
- Gérer des rendez-vous et des réunions grâce au calendrier

MÉTHODOLOGIE

- Notre approche pédagogique est centrée sur la personne et lui propose une démarche de connaissances progressive et continue associant réflexion et action. Elle repose sur un principe d'apprentissage par l'expérimentation. Les exercices proposés sont pratiques et concrets, ce qui permet de fixer la matière et d'affiner la compréhension.
- Nous proposons un ensemble d'activités que nous structurons lors de la préparation de la formation (Analyse de cas à résoudre – Tests - Débriefing d'exercices - Recours à l'intelligence collective des apprenants - Exercices pratiques - Transmission de savoirs - Mise en pratique dans la réalité de l'apprenant : directement sur le terrain grâce notamment à l'utilisation de carnets de participants, ...)

DURÉE

1 jour

NOMBRE DE POINTS FSMA

Cette formation n'octroie pas de point FSMA

MODALITÉS

Groupe cible

Toute personne ayant peu ou jamais utilisé Outlook et souhaitant se familiariser avec les fondamentaux d'un outil de groupware

Prérequis

Utilisation courante de Windows (Manipulations clavier & souris - Fenêtres - Explorateur de fichiers)

Participants

Entre 6 et X participants



CONTENU

- Automatiser la gestion des mails
- Organiser son espace de travail
- Partager
- Rechercher efficacement
- Gérer la taille de sa boîte aux lettres
- Archiver
- Importer / exporter des éléments de la boîte aux lettres
- Gérer les courriers indésirables

OBJECTIFS

- Acquérir les bonnes pratiques pour organiser efficacement son espace de travail et accueillir le flot de messages quotidien
- Maîtriser les fonctionnalités favorisant le travail collaboratif
- Automatiser le travail autant que possible
- Gérer les courriers indésirables

MÉTHODOLOGIE

- Notre approche pédagogique est centrée sur la personne et lui propose une démarche de connaissances progressive et continue associant réflexion et action. Elle repose sur un principe d'apprentissage par l'expérimentation. Les exercices proposés sont pratiques et concrets, ce qui permet de fixer la matière et d'affiner la compréhension.
- Nous proposons un ensemble d'activités que nous structurons lors de la préparation de la formation (Analyse de cas à résoudre – Tests - Débriefing d'exercices - Recours à l'intelligence collective des apprenants - Exercices pratiques - Transmission de savoirs - Mise en pratique dans la réalité de l'apprenant : directement sur le terrain grâce notamment à l'utilisation de carnets de participants, ...)

DURÉE

1 jour

NOMBRE DE POINTS FSMA

Cette formation n'octroie pas de point FSMA

MODALITÉS

Groupe cible

Toute personne ayant une utilisation courante d'Outlook et souhaitant exploiter les fonctionnalités d'Outlook permettant de gérer au quotidien de grosses quantités de messages

Prérequis

Avoir suivi le module «[Les fondamentaux d'Outlook](#)» ou avoir les compétences équivalentes

Participants

Entre 6 et X participants



CONTENU

- Automatiser la gestion des mails
- Découvrir les voleurs de temps
- Gérer les mails de façon efficace
- Maximiser l'utilisation du calendrier
- Utiliser «To Do» pour gérer les tâches

OBJECTIFS

- Maîtriser les voleurs de temps
- S'approprier les méthodes et outils de la gestion du temps
- Mettre en place une organisation efficace et adaptée dans Outlook
- Gagner du temps en travaillant avec des objectifs SMART

MÉTHODOLOGIE

- Notre approche pédagogique est centrée sur la personne et lui propose une démarche de connaissances progressive et continue associant réflexion et action. Elle repose sur un principe d'apprentissage par l'expérimentation. Les exercices proposés sont pratiques et concrets, ce qui permet de fixer la matière et d'affiner la compréhension.
- Nous proposons un ensemble d'activités que nous structurons lors de la préparation de la formation (Analyse de cas à résoudre – Tests - Débriefing d'exercices - Recours à l'intelligence collective des apprenants - Exercices pratiques - Transmission de savoirs - Mise en pratique dans la réalité de l'apprenant : directement sur le terrain grâce notamment à l'utilisation de carnets de participants, ...)

DURÉE

1 jour

NOMBRE DE POINTS FSMA

Cette formation n'octroie pas de point FSMA

MODALITÉS

Groupe cible

Toute personne ayant une utilisation courante d'Outlook et souhaitant améliorer sa gestion du temps avec Outlook

Prérequis

Avoir suivi le module «[Les fondamentaux d'Outlook](#)» ou avoir les compétences équivalentes

Participants

Entre 6 et X participants



CONTENU

- Découvrir le nouveau menu démarrer de Windows 11
- Personnaliser le bureau
- Paramétrer Windows 11
- Découvrir l'explorateur
- Appréhender les principaux Widgets de Windows 11
- Connaître les prérequis pour installer Windows 11

OBJECTIFS

- Permettre une transition aisée vers cette nouvelle interface de travail
- Comprendre comment configurer et organiser son espace de travail
- S'appropriier les nouveautés de Windows 11
- Découvrir les outils les plus utiles de Windows 11

MÉTHODOLOGIE

- Notre approche pédagogique est centrée sur la personne et lui propose une démarche de connaissances progressive et continue associant réflexion et action. Elle repose sur un principe d'apprentissage par l'expérimentation. Les exercices proposés sont pratiques et concrets, ce qui permet de fixer la matière et d'affiner la compréhension.
- Nous proposons un ensemble d'activités que nous structurons lors de la préparation de la formation (Analyse de cas à résoudre – Tests - Débriefing d'exercices - Recours à l'intelligence collective des apprenants - Exercices pratiques - Transmission de savoirs - Mise en pratique dans la réalité de l'apprenant : directement sur le terrain grâce notamment à l'utilisation de carnets de participants, ...)

DURÉE

½ jour

NOMBRE DE POINTS FSMA

Cette formation n'octroie pas de point FSMA

MODALITÉS

Groupe cible

Toute personne souhaitant migrer vers la version 11 de Windows

Prérequis

Utilisation courante de Windows 10 (Manipulations clavier & souris - Fenêtres - Explorateur de fichiers)

Participants

Entre 6 et 8 participants

CONTENU

- Reconnaître un site d'équipe SharePoint (En-tête du site d'équipe - Volet de navigation gauche - Page d'accueil / Home Page)
- Créer un affichage personnalisé d'une bibliothèque de documents
- Créer et paramétrer une bibliothèque
- Partager des fichiers ou dossiers SharePoint
- Créer des pages
- Découvrir les autres applications disponibles dans SharePoint

OBJECTIFS

- Dynamiser le travail collaboratif grâce aux sites d'équipe de SharePoint

MÉTHODOLOGIE

- Notre approche pédagogique est centrée sur la personne et lui propose une démarche de connaissances progressive et continue associant réflexion et action. Elle repose sur un principe d'apprentissage par l'expérimentation. Les exercices proposés sont pratiques et concrets, ce qui permet de fixer la matière et d'affiner la compréhension.
- Nous proposons un ensemble d'activités que nous structurons lors de la préparation de la formation (Analyse de cas à résoudre – Tests - Débriefing d'exercices - Recours à l'intelligence collective des apprenants - Exercices pratiques - Transmission de savoirs - Mise en pratique dans la réalité de l'apprenant : directement sur le terrain grâce notamment à l'utilisation de carnets de participants, ...)

DURÉE

1,5 jour

NOMBRE DE POINTS FSMA

Cette formation n'octroie pas de point FSMA

MODALITÉS

Groupe cible

Toute personne souhaitant découvrir les sites d'équipe de SharePoint

Prérequis

Utilisation courante de Windows (Manipulations clavier & souris - Fenêtres - Explorateur de fichiers)

Participants

Entre 6 et 8 participants



CONTENU

- Découvrir l'application dans l'environnement 365
- Les paramètres de Teams
- Création d'une équipe
- Gérer son équipe
- L'application mobile
- L'aide
- Gérer un canal
- Création d'un canal
- Collaborer autour des documents
- Gérer les plannings
- Utiliser des groupes
- Placer un Shifts
- Utiliser Time Clock
- Placer des demandes
- Partager
- Utiliser un téléphone portable

OBJECTIFS

- Créer et gérer efficacement une équipe Teams
- Gérer un planning d'équipe avec Shifts

MÉTHODOLOGIE

- Notre approche pédagogique est centrée sur la personne et lui propose une démarche de connaissances progressive et continue associant réflexion et action. Elle repose sur un principe d'apprentissage par l'expérimentation. Les exercices proposés sont pratiques et concrets, ce qui permet de fixer la matière et d'affiner la compréhension.
- Nous proposons un ensemble d'activités que nous structurons lors de la préparation de la formation (Analyse de cas à résoudre – Tests - Débriefing d'exercices - Recours à l'intelligence collective des apprenants - Exercices pratiques - Transmission de savoirs - Mise en pratique dans la réalité de l'apprenant : directement sur le terrain grâce notamment à l'utilisation de carnets de participants, ...)

DURÉE

1 jour

NOMBRE DE POINTS FSMA

Cette formation n'octroie pas de point FSMA

MODALITÉS

Groupe cible

Toute personne souhaitant gérer et collaborer avec une équipe Teams

Prérequis

Utilisation courante de Windows (Manipulations clavier & souris - Fenêtres - Explorateur de fichiers)

Participants

Entre 6 et 8 participants



CONTENU

- **Créer des enquêtes et des sondages**
 - Ajouter une question
 - Choisir les options et un thème
 - Ajouter / gérer les sections
- **Gérer les réponses**
 - Partager
 - Visualiser les résultats et les exporter vers Excel

OBJECTIFS

- Découvrir l'ensemble des fonctionnalités de Forms de la création du questionnaire jusqu'à l'exploitation des réponses

MÉTHODOLOGIE

- Notre approche pédagogique est centrée sur la personne et lui propose une démarche de connaissances progressive et continue associant réflexion et action. Elle repose sur un principe d'apprentissage par l'expérimentation. Les exercices proposés sont pratiques et concrets, ce qui permet de fixer la matière et d'affiner la compréhension.
- Nous proposons un ensemble d'activités que nous structurons lors de la préparation de la formation (Analyse de cas à résoudre – Tests - Débriefing d'exercices - Recours à l'intelligence collective des apprenants - Exercices pratiques - Transmission de savoirs - Mise en pratique dans la réalité de l'apprenant : directement sur le terrain grâce notamment à l'utilisation de carnets de participants, ...)

DURÉE

½ jour

NOMBRE DE POINTS FSMA

Cette formation n'octroie pas de point FSMA

MODALITÉS

Groupe cible

Toute personne souhaitant créer des enquêtes et sondages

Prérequis

Utilisation courante de Windows (Manipulations clavier & souris - Fenêtres - Explorateur de fichiers)

Participants

Entre 6 et 8 participants



CONTENU

- Découvrir l'environnement de OneNote (Windows-Online-Desktop)
- Créer un bloc-notes dans OneNote
- Créer un bloc-notes
- Ouvrir un bloc-notes
- Basculer entre des blocs-notes ouverts
- Prendre des notes
- Mettre en forme des notes
- Agrémenter les notes
- Rester organisé
- Gérer les indicateurs (tags)
- Finaliser les notes
- OneNote sur les appareils mobiles

OBJECTIFS

- Organiser et partager des notes grâce à OneNote

MÉTHODOLOGIE

- Notre approche pédagogique est centrée sur la personne et lui propose une démarche de connaissances progressive et continue associant réflexion et action. Elle repose sur un principe d'apprentissage par l'expérimentation. Les exercices proposés sont pratiques et concrets, ce qui permet de fixer la matière et d'affiner la compréhension.
- Nous proposons un ensemble d'activités que nous structurons lors de la préparation de la formation (Analyse de cas à résoudre – Tests - Débriefing d'exercices - Recours à l'intelligence collective des apprenants - Exercices pratiques - Transmission de savoirs - Mise en pratique dans la réalité de l'apprenant : directement sur le terrain grâce notamment à l'utilisation de carnets de participants, ...)

DURÉE

1 jour

NOMBRE DE POINTS FSMA

Cette formation n'octroie pas de point FSMA

MODALITÉS

Groupe cible

Toute personne souhaitant opter pour un bloc-notes numérique afin de centraliser tous ses Post-It, notes, infos, réglementations, idées, ...

Prérequis

Utilisation courante de Windows (Manipulations clavier & souris - Fenêtres - Explorateur de fichiers)

Participants

Entre 6 et 8 participants



CONTENU

- Choisir l'endroit adapté pour enregistrer des fichiers (OneDrive ou SharePoint ou l'espace fichier de Teams)
- Utiliser OneDrive
 - Charger et enregistrer des fichiers et dossiers dans OneDrive
 - Enregistrer et ouvrir des fichiers dans les applications Office (Online et desktop)
 - Synchroniser des fichiers avec OneDrive sous Windows
 - Gérer les fichiers
 - Partager des fichiers sur OneDrive

OBJECTIFS

- Utiliser la synchronisation et le partage

MÉTHODOLOGIE

- Notre approche pédagogique est centrée sur la personne et lui propose une démarche de connaissances progressive et continue associant réflexion et action. Elle repose sur un principe d'apprentissage par l'expérimentation. Les exercices proposés sont pratiques et concrets, ce qui permet de fixer la matière et d'affiner la compréhension.
- Nous proposons un ensemble d'activités que nous structurons lors de la préparation de la formation (Analyse de cas à résoudre – Tests - Débriefing d'exercices - Recours à l'intelligence collective des apprenants - Exercices pratiques - Transmission de savoirs - Mise en pratique dans la réalité de l'apprenant : directement sur le terrain grâce notamment à l'utilisation de carnets de participants, ...)

DURÉE

½ jour

NOMBRE DE POINT.S FSMA

Cette formation n'octroie pas de point FSMA

MODALITÉS

Groupe cible

Toute personne confrontée à l'utilisation du cloud et de Ms 365

Prérequis

Utilisation courante de Windows (Manipulations clavier & souris - Fenêtres - Explorateur de fichiers)

Participants

Entre 6 et 8 participants



CONTENU

- Introduction à Office 365
- Découverte des Web App
- Gérer l'interface des applications bureau
- Outils de communication
- Appréhender les nouveautés dans les applications bureau

OBJECTIFS

- Découvrir la philosophie et l'environnement de travail de Ms 365
- Découvrir la bureautique en ligne et collaborative
- Avoir une vue d'ensemble des composants et plus-values de Ms 365

MÉTHODOLOGIE

- Notre approche pédagogique est centrée sur la personne et lui propose une démarche de connaissances progressive et continue associant réflexion et action. Elle repose sur un principe d'apprentissage par l'expérimentation. Les exercices proposés sont pratiques et concrets, ce qui permet de fixer la matière et d'affiner la compréhension.
- Nous proposons un ensemble d'activités que nous structurons lors de la préparation de la formation (Analyse de cas à résoudre – Tests - Débriefing d'exercices - Recours à l'intelligence collective des apprenants - Exercices pratiques - Transmission de savoirs - Mise en pratique dans la réalité de l'apprenant : directement sur le terrain grâce notamment à l'utilisation de carnets de participants, ...)

DURÉE

½ jour

NOMBRE DE POINTS FSMA

Cette formation n'octroie pas de point FSMA

MODALITÉS

Groupe cible

Toute personne amenée à utiliser les services en ligne de la plateforme collaborative Microsoft 365

Prérequis

Utilisation courante de Windows (Manipulations clavier & souris - Fenêtres - Explorateur de fichiers)

Participants

Entre 6 et 8 participants



LANGUES



CONTENU

Par la méthode des phrases-clés et des drills, cette formation a pour objectif de vous permettre de tenir une conversation téléphonique dans le domaine du courtage.

Pendant la formation, les compétences suivantes seront abordées :

- Se présenter
- Accueillir un client au téléphone
- Maîtriser les formules courantes
- Employer les formules de politesse
- Demander des renseignements
- Donner des renseignements
- Confirmer ce qui a été convenu
- Prendre ou laisser un message
- Transmettre un appel à quelqu'un
- Présenter ses excuses, gérer une plainte
- Prendre congé de son interlocuteur

OBJECTIFS

- Par la méthode des phrases-clés et des drills, cette formation a pour objectif de permettre de tenir une conversation téléphonique en relation avec le monde du courtage
- Améliorer l'expression orale au téléphone de Minimum 0,25 ALTE
- Améliorer la compréhension orale au téléphone de Minimum 0,25 ALTE
- Améliorer la connaissance du vocabulaire du secteur des assurances de Minimum 0,25 ALTE

MÉTHODOLOGIE

- Evaluation du niveau de départ : test oral (par téléphone) et écrit (envoyé par courriel), rapport individuel
- Contrôle qualité : formulaires électroniques
- E-learning : les candidats reçoivent (pour 12 mois) un accès à la plateforme e-learning où ils peuvent consulter une banque de données grammaticales complète
- En complément à ces exercices en e-learning, chaque candidat a la possibilité de s'exercer avec nos e-lexiques (listes terminologiques)
- La terminologie des assurances fait partie des possibilités de choix

DURÉE

4 sessions de 3 heures par semaine

NOMBRE DE POINTS FSMA

Cette formation n'octroie pas de point FSMA

MODALITÉS

Groupe cible

Le personnel des courtiers en assurances qui dispose de bonnes connaissances de la langue cible et souhaite téléphoner de manière ciblée

Prérequis

Toute personne ayant au minimum un niveau intermédiaire.
Niveau requis=minimum 2/5
ALTE = B1

Participants

Entre 6 et 8 participants



CONTENU

La formation abordera l'ensemble de la communication professionnelle utile aux tâches des participants en mettant l'accent sur la terminologie de base du courtage (R.C., gestion de sinistres, gestion des risques...)

Les compétences travaillées varient en fonction du niveau du candidat

Il s'agit des situations professionnelles suivantes :

- se présenter et présenter sa fonction, ses tâches
- gérer des entretiens téléphoniques courants dans un contexte professionnel
- les loisirs
- au guichet, au comptoir d'information

OBJECTIFS

Grâce à cette formation, vous pourrez améliorer rapidement et efficacement vos connaissances de la langue cible de manière agréable et interactive

L'analyse des besoins ainsi que le niveau de départ permettent de cibler les objectifs linguistiques spécifiques dans le contexte du courtage

- Améliorer l'expression orale de Minimum 0,25 ALTE
- Améliorer le vocabulaire professionnel des «assurances» de Minimum 0,25 ALTE

MÉTHODOLOGIE

- Evaluation du niveau de départ : test oral (par téléphone) et écrit (envoyé par courriel), rapport individuel
- Evaluation finale : rapport individuel
- Contrôle qualité : formulaires électroniques
- E-learning : les candidats reçoivent (pour 12 mois) un accès à la plateforme e-learning où ils peuvent consulter une banque complète de données grammaticales
- En complément à ces exercices en e-learning, chaque candidat a la possibilité de s'exercer avec nos e-lexiques (listes terminologiques)
- La terminologie des assurances fait partie des possibilités de choix

DURÉE

15 sessions de 2h ou 5 journées de 6h

NOMBRE DE POINTS FSMA

Cette formation n'octroie pas de point FSMA

MODALITÉS

Groupe cible

Toute personne ayant au minimum des notions dans la langue cible qui veut améliorer ses connaissances de manière agréable et interactive

Prérequis

Niveau requis : minimum 1/5 ALTE = A2

Participants

Entre 6 et 8 participants



CONTENU

La formation abordera des actes de communication professionnelle utiles aux tâches des candidats en mettant l'accent sur la terminologie des assurances de base, ainsi que les lexiques de l'assurance auto, l'assurance habitation, l'assurance vie et R.C. familiale qui seront notamment envisagés en contexte

La formation inclut l'utilisation de documents authentiques de manière à ce que les candidats puissent également s'en servir convenablement dans la pratique

OBJECTIFS

Afin d'atteindre les objectifs, la formation sera basée sur la communication; celle-ci sera interactive, étayée de jeux de rôles et soutenue par la méthode des phrases-clés pour stimuler la mémorisation des compétences abordées

Un grand nombre de documents techniques (polices, contrats, avenants, articles de loi ...) viendront illustrer de façon concrète les exercices

Un glossaire terminologique pourra être remis aux participants

- Améliorer la connaissance du vocabulaire professionnel du secteur des assurances de Minimum 0,25 ALTE
- Améliorer l'expression orale du secteur des assurances de Minimum 0,25 ALTE

MÉTHODOLOGIE

- Evaluation du niveau de départ : test oral (par téléphone) et écrit (envoyé par courriel), rapport individuel
- Evaluation finale : rapport individuel
- Contrôle qualité : formulaires électroniques
- E-learning : les candidats reçoivent (pour 12 mois) un accès à la plateforme e-learning où ils peuvent consulter une banque complète de données grammaticales
- En complément à ces exercices en e-learning, chaque candidat a la possibilité de s'exercer avec nos e-lexiques (listes terminologiques)
- La terminologie des assurances fait partie des possibilités de choix

DURÉE

15 sessions de 2h ou 5 journées de 6h

NOMBRE DE POINTS FSMA

30 points sont attribués pour cette formation

MODALITÉS

Groupe cible

Toute personne ayant au minimum un niveau intermédiaire.

Prérequis

Niveau requis = minimum 2/5 ALTE – B1 CEF

Participants

Entre 6 et 8 participants



COMMUNICATION



CONTENU

- Gérer l'importance de l'écoute active
- L'art de poser des questions
- La technique de reformulation
- L'utilisation consciente de la voix
- La première impression au téléphone
- Transmettre les appels de manière professionnelle
- La structure de l'entretien téléphonique
- Mots et expressions orientés client
- Créer une relation positive

OBJECTIFS

A l'issue de la formation, les participants pourront :

- Tenir une conversation téléphonique structurée et ciblée
- Aider leur interlocuteur à expliciter sa demande
- Soigner l'image de leur organisation au téléphone

MÉTHODOLOGIE

- Réflexion individuelle
- Réflexion en duo
- Carnet du participant
- Travail en sous-groupe
- Échanges en plénum
- Exposé interactif
- Plan d'action individuel

DURÉE

1 jour

NOMBRE DE POINTS FSMA

Cette formation n'octroie pas de point FSMA

MODALITÉS

Groupe cible

Toute personne souhaitant optimiser sa communication sur son lieu de travail

Prérequis

Aucun

Participants

Minimum 6 participants



CONTENU

- Identifier la plainte et la traiter efficacement
- Ecouter activement et questionner pour fournir une solution rapide et constructive
- Rester empathique mais ferme dans les situations difficiles
- Ne pas laisser le client sans solution ou proposition d'action
- Gérer les interlocuteurs difficiles
- Profil des principales typologies de clients difficiles et réactions adéquates
- Gestion du conflit : comment le désamorcer
- La colère exclut la rationalité : comprendre les émotions et les origines de l'agressivité
- Gérer ses propres émotions et savoir prendre du recul face à la situation
- Mise en application - Etudes de cas et exercices pratiques
- Transfert et intégration dans la réalité professionnelle des participants

OBJECTIFS

- Comment éviter une plainte et la gérer lorsqu'elle se présente
- Gérer les clients difficiles : réactions et attitudes adéquates
- Comprendre les origines d'une attitude agressive

- Eviter l'escalade en cas de situation difficile : désamorcer les conflits
- Eviter les mécontentements par un traitement efficace des demandes

MÉTHODOLOGIE

- Réflexion individuelle
- Réflexion en duo
- Carnet du participant
- Travail en sous-groupe
- Échanges en plénum
- Exposé interactif
- Plan d'action individuel

DURÉE

1 jour

NOMBRE DE POINTS FSMA

Cette formation n'octroie pas de point FSMA

MODALITÉS

Groupe cible

Toute personne souhaitant apprendre à mieux gérer ses émotions et les objections des clients, afin de gérer plus facilement les situations difficiles

Prérequis

Aucun prérequis particulier

Participants

Minimum 6 participants



CONTENU

- Développer un réel feedback vecteur de développement
- La communication
- Assertivité et feedback
- Pourquoi est-il important de donner et recevoir du feedback ?
- Comment le rendre constructif ?
- Gérer les émotions en donnant et en recevant du feedback
- Vaincre ses obstacles personnels
- L'importance de distinguer les faits et les opinions
- Donner et recevoir du feedback
 - Outils
 - Méthode DESC
- Identifier et questionner les situations délicates, difficiles rencontrées et/ou que j'appréhende

OBJECTIFS

- Intégrer les objectifs et bénéfices du feedback
- Connaître les conditions et modalités pour un feedback réussi et efficace
- Maîtriser les techniques d'un feedback positif et d'un feedback critique constructif
- Savoir prendre en compte les réactions de ses interlocuteurs

MÉTHODOLOGIE

- Réflexion individuelle
- Réflexion en duo
- Carnet du participant
- Travail en sous-groupe
- Échanges en plénum
- Exposé interactif
- Plan d'action individuel

DURÉE

1,5 jour

NOMBRE DE POINTS FSMA

Cette formation n'octroie pas de point FSMA

MODALITÉS

Groupe cible

Toute personne souhaitant apprendre à donner du feedback pour encourager la coopération et la compréhension mutuelle, créer un environnement de travail stimulant et renforcer le lien de confiance avec ses collègues

Prérequis

Aucun prérequis particulier

Participants

Minimum 6 participants



FEEL GOOD@WORK

Mieux communiquer avec les clients et les collègues sur le lieu de travail en toute circonstance !

CONTENU

- Mieux communiquer
- Ses propres modes de fonctionnement en situation de communication
- Les comportements et attitudes qui favorisent ou entravent l'écoute
- Décoder le langage des émotions et leur utilité
- Poser des questions et reformuler, écoute active
- Donner et recevoir du feedback
- Donner et recevoir des signes de reconnaissance
- Plan d'action
 - Comment optimiser sa communication et ses relations aux autres ?
 - Mes attitudes positives au quotidien

OBJECTIFS

- Prendre conscience de l'impact de sa propre communication
- Développer une capacité d'écoute et d'adaptation
- Éviter les incompréhensions mutuelles
- Construire un échange reliant et facilitateur

MÉTHODOLOGIE

- Réflexion individuelle
- Réflexion en duo
- Carnet du participant
- Travail en sous-groupe
- Échanges en plénum
- Exposé interactif
- Plan d'action individuel

DURÉE

1 jour

NOMBRE DE POINTS FSMA

Cette formation n'octroie pas de point FSMA

MODALITÉS

Groupe cible

Toute personne souhaitant adopter une communication interpersonnelle positive et bienveillante

Prérequis

Aucun prérequis particulier

Participants

Minimum 6 participants



VENTE ET MARKETING



CONTENU

- Les spécificités du téléphone : avantages et inconvénients
- La voix au téléphone : maîtrise et préparation
- Conditions pour un appel téléphonique professionnel
- Obtenir un rendez-vous par téléphone : se préparer, se présenter, accrocher, argumenter
- Déterminer rapidement le besoin du prospect en définissant des questions de ciblage au préalable
- Faire une proposition commerciale qui va éveiller l'intérêt du client potentiel : chacun crée son pitch
- Formuler les caractéristiques de votre produit en avantages pour le client
- Réagir aux principales objections
- Orienter rapidement le client vers une prise de rendez-vous

OBJECTIFS

- Identifier les spécificités propres au contact commercial par téléphone
- Maîtriser les techniques pour obtenir un rendez-vous par téléphone
- Créer son pitch commercial et identifier ses questions de ciblage
- Savoir faire face aux objections

MÉTHODOLOGIE

- Réflexion individuelle
- Réflexion en duo
- Carnet du participant
- Travail en sous-groupe
- Échanges en plénum
- Exposé interactif
- Plan d'action individuel

DURÉE

1 jour

NOMBRE DE POINTS FSMA

Cette formation n'octroie pas de point FSMA

MODALITÉS

Groupe cible

Tout collaborateur en contact avec des clients qui désire être plus professionnel, plus efficace, plus performant et plus rentable

Prérequis

Aucun prérequis particulier

Participants

Minimum 6 participants



CONTENU

- Les principes de base de l'orientation client
- Critères et objectifs d'une expérience client positive
- Les éléments d'une communication commerciale efficace : adopter une approche positive pour le client en s'alignant sur son mode de communication et de comportement
- Les techniques de communication pour identifier les besoins de son interlocuteur : écoute et questionnement
- L'attitude commerciale : cohérence entre le langage verbal et l'attitude non verbale
- Présenter ses services de façon proactive, claire et structurée
- Les 4 étapes d'un entretien réussi : Connaître, Comprendre, Convaincre, Conclure
- Apprentissage soutenu par de nombreux exercices pratiques, jeux de rôle et création d'outils pratiques utilisables au quotidien

OBJECTIFS

- Conseiller et orienter efficacement son client
- Définir la solution qui sera la plus adéquate en fonction des besoins identifiés
- Développer l'écoute active afin d'apporter des solutions
- Identifier les moments clés dans l'analyse de besoin
- Gérer la discussion avec le client et orienter la discussion
- Sécuriser, valoriser, affilier son client

MÉTHODOLOGIE

- Réflexion individuelle
- Réflexion en duo
- Carnet du participant
- Travail en sous-groupe
- Échanges en plénum
- Exposé interactif
- Plan d'action individuel

DURÉE

1,5 jour

NOMBRE DE POINTS FSMA

Cette formation n'octroie pas de point FSMA

MODALITÉS

Groupe cible

Toute personne ayant des contacts réguliers ou occasionnels avec les clients

Prérequis

Aucun prérequis particulier

Participants

Minimum 6 participants



CONTENU

- J'agis de façon proactive en conseillant mon client et en étant attentif à la satisfaction de ses besoins
- Je comprends l'importance de détecter les besoins cachés de mon client et j'apprends à y répondre
- Je suis capable d'optimiser chaque échange avec mon client afin de saisir toutes les opportunités de vente
- Je maîtrise les techniques de cross-selling
- Je maîtrise les principales techniques de communication commerciale afin d'être un véritable partenaire pour mon client
- Workshop : application pratique des différentes techniques vues
- Plan de développement personnel pour aller plus loin

OBJECTIFS

- Acquérir une attitude commerciale en toutes circonstances
- Comprendre l'importance de saisir toutes les opportunités commerciales
- Démystifier l'acte de vente : conseiller sans stress
- Améliorer la connaissance de son client de façon à pouvoir lui conseiller des services supplémentaires de façon proactive
- Développer une véritable relation de confiance avec son client

MÉTHODOLOGIE

- Réflexion individuelle
- Réflexion en duo
- Carnet du participant
- Travail en sous-groupe
- Échanges en plénum
- Exposé interactif
- Plan d'action individuel

DURÉE

1 jour

NOMBRE DE POINTS FSMA

Cette formation n'octroie pas de point FSMA

MODALITÉS

Groupe cible

Toute personne ayant des contacts réguliers ou occasionnels avec les clients

Prérequis

Aucun prérequis particulier

Participants

Minimum 6 participants

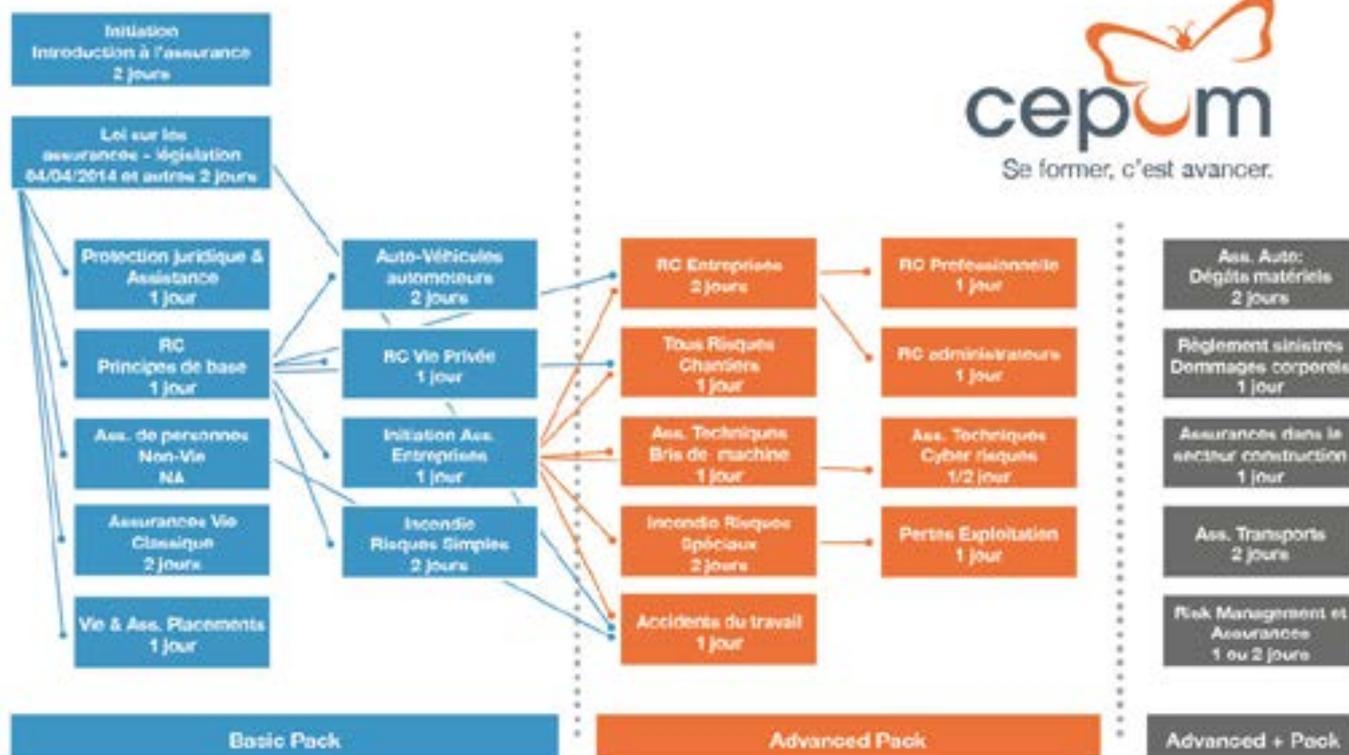


ANNEXES



TRAJETS RECOMMANDÉS

CEPOM – Formations techniques – Trajets recommandés¹



¹ Pour tirer un maximum de bénéfice de ces formations, consultez les prérequis.

COUVRIR LES CYBER-RISQUES : UTILE OU INDISPENSABLE ?

PEUT-ON ENCORE SE PERMETTRE DE NE PAS ASSURER LES CYBER-RISQUES ?

Personne n'imaginerait vivre sans une assurance R.C. Familiale. Toutefois, la vaste majorité des entreprises, surtout de petite et moyenne taille, ne couvrent pas de manière adéquate les risques informatiques auxquels elles sont exposées. Une certaine forme d'inconscience (« ma petite entreprise n'est pas susceptible d'intéresser les cybercriminels ») mais surtout une méconnaissance des risques peuvent expliquer ce constat. Les petites entreprises ont parfois des systèmes de sécurité moins performants et ne disposent pas de plans éprouvés de réaction vis-à-vis des incidents. Elles sont dès lors des proies faciles.

DE L'ASSURANCE TOUS RISQUES AUX CYBER-RISQUES.

Bien entendu, nombre d'entre elles ont souscrit une assurance tous risques pour couvrir les dommages à leurs équipements informatiques. Pour nécessaire qu'elle soit, pareille couverture est insuffisante eu égard à l'explosion des nouvelles formes de cyber-risques. La « tous risques électroniques » classique couvre généralement les sinistres d'origine accidentelle (incendie, dégâts des eaux, vol, etc.). Toutefois, les sinistres résultant d'erreurs humaines ou d'attaques malveillantes ne sont en principe pas couverts.

Même en ce qui concerne les risques accidentels, on constate que les dommages indirects (pertes d'exploitation, frais supplémentaires, frais de reconstitution de données, frais de remise en état de fonctionnement normal des systèmes, etc.) représentent le plus souvent un multiple important des seuls dommages matériels. Or, ces garanties sont souvent négligées lors de la souscription des contrats.

PUISQUE LE PAYSAGE INFORMATIQUE A CHANGÉ ...

Le paysage informatique évolue à une vitesse si rapide que maintes entreprises et surtout leurs responsables ont du mal à la suivre. Les informaticiens recourent sans cesse à de nouvelles technologies, qui induisent des risques inconnus jus- qu'alors.

Le cloud computing, les technologies mobiles (smart- phones, tablettes, etc.), la dématérialisation croissante des activités n'en sont qu'un exemple. La dépendance des entreprises de leurs systèmes informatiques ne cesse d'augmenter, de même que les conséquences d'une neutralisation de ceux-ci.

Chaque dirigeant se doit de se poser, pour chacune de ses applications informatiques, la question simple suivante : quelles seraient les conséquences pour mon entreprise si cette application était indisponible une heure, un jour, une semaine, voire un mois ? Pour certains systèmes critiques, notamment industriels, une indisponibilité de quelques minutes peut déjà avoir des effets dramatiques.

VERS DE NOUVELLES PRÉOCCUPATIONS.

Les nouvelles formes de cybercriminalité sont une source de préoccupation inquiétante : collecte de données bancaires et d'autres données confidentielles, détournements de fonds, cyber extorsion, injection de logiciels malveillants, neutralisation de sites de commerce électronique via des attaques de déni de service, vols de matériels et de données, etc.

L'erreur humaine n'est aucunement à négliger : perte de matériels, transmission de données erronées, hameçonnage (phishing) qui peut résulter en un détournement de paiements bancaires ou en une intrusion dans le système, introduction malheureuse d'une clef USB infectée, etc.

Lorsqu'un sinistre se produit, les coûts des prestations indispensables peuvent s'avérer fort élevés : intervention de techniciens spécialisés pour restaurer les données et les logiciels et remettre le système informatique en état normal de fonctionnement, coût d'experts pour investiguer les causes et conséquences de l'incident, frais de notification éventuels à une grande quantité de personnes dont les données auraient été dérobées, frais de conseillers juridiques, etc.

Un sinistre peut avoir des conséquences très dommageables sur la réputation et l'image de marque de l'entreprise. Dès lors, il est nécessaire dans bien des cas de recourir à des conseillers en relations publiques pour gérer la communication de crise et tenter de minimiser les effets dommageables sur l'image de l'entreprise.

DES CONSÉQUENCES DOMMAGEABLES, DIRIEZ-VOUS ?

Un sinistre peut aussi avoir des effets dommageables pour des tiers, impliquant ainsi la responsabilité civile de l'entreprise qui en est la cause. Après la longue période de frilosité dans le prolongement des attentats du 11 septembre 2001, un certain nombre de compagnies d'assurances ont mis au point des couvertures permettant de répondre aux préoccupations susmentionnées.

Si les géants du courtage disposent en leur sein de départements spécialisés en matière d'assurances de risques informatiques, il n'en va pas de même dans les cabinets de courtage de plus petite taille, où le besoin d'information et de formation est souvent criant.

La gestion des risques informatiques commence par une analyse approfondie des risques auxquels l'entreprise est potentiellement exposée. Ensuite, il conviendra de prendre les mesures de protection les plus appropriées pour les traiter. Enfin, cela débouchera sur l'identification des risques qu'il convient de transférer à l'assurance pour financer les coûts des conséquences d'un sinistre.

Il importe que les courtiers soient à même de comprendre la problématique des risques informatiques de leurs clients et de leur proposer les couvertures les plus adéquates pour répondre à leurs besoins.

IR. LUC GOLVERS,

Expert judiciaire en informatique.

Président du Club de la Sécurité Informatique Belge.

luc.golvers@skynet.be



POUR EN SAVOIR PLUS

N'hésitez pas à nous communiquer votre intérêt (vos remarques et commentaires constructifs nous intéressent) en cliquant sur www.cepom.be/contact

Pour tous renseignements

Véronique Lagae

Coordinatrice de formation

 [+32 2 721 82 77](tel:+3227218277)

 veronique.lagae@cepom.be