

## TECHNIQUES DE SERVICES FINANCIERS ET D'ASSURANCES

### 1. OBJECTIFS DU PROGRAMME

Ce programme a pour but de former des personnes aptes à exercer diverses fonctions de travail dans le domaine des assurances et des services financiers.

### 2. LES COMPÉTENCES ET LES QUALIFICATIONS DU STAGIAIRE

Tout en considérant que l'étudiant stagiaire accumulera des connaissances théoriques et de l'expérience pratique au cours de sa formation, voici une liste non exhaustive des tâches auxquelles l'étudiant en Conseil en assurances et en services financiers peut participer :

Secteur	Tâches et opérations	1 <sup>re</sup> année Stage 1	2 <sup>e</sup> année Stage 2
<b>1. Institution financière</b>	1.1. Traiter les transactions de dépôt et de retrait	X	X
	1.2. Vérifier les rapports	X	X
	1.3. Servir la clientèle	X	X
	1.4. Concilier les perceptions	X	X
	1.5. Participer aux activités du secteur administratif	X	X
<b>2. Service à la clientèle</b>	2.1. Participer à l'élaboration d'une stratégie de service à la clientèle	X	X
	2.2. Effectuer une entrevue de vente	X	X
	2.3. Appliquer des techniques de fidélisation de la clientèle	X	X
	2.4. Collaborer à la détermination de moyens visant à maximiser la qualité des services	X	X
<b>3. Sollicitation</b>	3.1. Utiliser des techniques de prospection et de prise de contact avec la clientèle	X	X
<b>4. Promotion</b>	4.1. Participer à l'élaboration d'une stratégie de communication	X	X

Secteur	Tâches et opérations	1 <sup>re</sup> année Stage 1	2 <sup>e</sup> année Stage 2
<b>5. Assurances automobile et habitation *</b>	5.1. Recueillir les données	X	X
	5.2. Analyser les besoins en matière d'assurances automobile et habitation	X	X
	5.3. Communiquer les conditions de souscription, de renouvellement et de modification en cours de terme	X	X
	5.4. Communiquer l'offre de service	X	X
<b>6. Assurances vie et invalidité</b>	6.1. Contribuer à l'analyse des besoins du client		X
	6.2. Collaborer à l'élaboration d'une stratégie de produits en fonction de l'analyse des besoins financiers, de planification de retraite et de planification successorale		X
	6.3. Participer à la planification de la présentation de la stratégie au client		X
<b>7. Services financiers</b>	7.1. Contribuer à l'analyse des besoins du client		X
	7.2. Collaborer à l'élaboration d'une stratégie de produits en fonction de l'analyse des besoins financiers, de planification de retraite et de planification successorale	X	X
	7.3. Analyser des produits de crédit destinés aux particuliers.		X
	7.4. Dresser le portrait de la situation financière d'un particulier ou d'une entreprise *	X	X
	7.5. Déterminer l'impact financier de décisions relatives aux finances personnelles.		X
<b>8. Comptabilité</b>	8.1. Appliquer des principes et des méthodes de comptabilité financière	X	X
<b>9. Projets spéciaux</b>	9.1. Collaborer à la préparation de dossiers et de tableaux d'analyse	X	X

\* Les gestes autorisés sont conformes à l'article 32 du Règlement sur la délivrance et le renouvellement du certificat de représentant (voir extrait à la page suivante).

## GESTES PROFESSIONNELS AUTORISÉS LORS DU STAGE

Dans le cadre du stage scolaire, le stagiaire peut :

- dans la catégorie de discipline de l'assurance de dommages des particuliers, ou dans la discipline de l'assurance de dommages lorsqu'il offre des produits et services relatifs à l'assurance de dommages des particuliers, procéder à la cueillette des informations, proposer et vendre au client les produits, couvertures ou garanties adaptés à ses besoins ;
- dans la catégorie de discipline de l'assurance de dommages des entreprises, ou dans la discipline de l'assurance de dommages lorsqu'il offre des produits et services relatifs à l'assurance de dommages des entreprises, procéder à la cueillette des informations et suggérer à son superviseur les produits, couvertures ou garanties qui peuvent être adaptés aux besoins du client, avant de les proposer et de les vendre au client;
- dans la discipline de l'expertise en règlement de sinistres ou dans une catégorie de cette discipline, procéder à la cueillette des informations, suggérer à son superviseur les éléments de l'enquête d'un sinistre, de l'estimation des dommages ou de la négociation d'un règlement, présenter à l'assuré les éléments de la négociation d'un règlement une fois qu'ils sont approuvés par le superviseur et assister ce dernier lors de la négociation du règlement.

