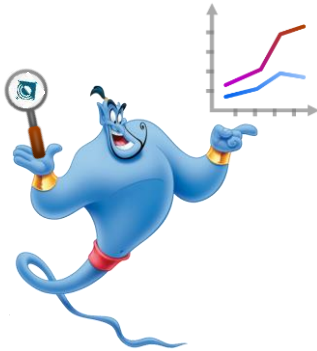




Regard sur 10 années de participation
des entreprises du secteur de
l'assurance en Belgique aux formations
du Fopas

Terugblik op 10 jaar deelname van de
ondernemingen van de Belgische
verzekeringssector aan Fopas
opleidingen

3. Compétences clés par domaine de formation

3. Sleutelcompetenties per leerdomein



- Persoonlijke en professionele evolutie

De eigen competenties kennen en versterken, goede keuzes maken op het vlak van de loopbaan en niet bang zijn voor verandering: dat is belangrijk in een voortdurend veranderende omgeving.

De 3 sleutelcompetenties:

- de eigen competenties en sterke punten ontwikkelen
- omgaan met verandering en onzekerheid
- de eigen loopbaan in handen nemen

- Evolution personnelle et professionnelle

Connaître et renforcer ses compétences, faire les bons choix de carrière et apprivoiser le changement : voilà ce qui importe dans un environnement en constante mutation

Les 3 compétences clés :

- le développement de ses compétences et points forts,
- la gestion du changement et de l'incertitude
- la prise en mains de sa carrière



- Communication efficace

Même dans un métier technique, le succès et le bien être dépendent en grande partie de la qualité relationnelle tant avec ses collègues qu'avec les clients.

Les 3 compétences clés :

- d'entrer en dialogue ouvert avec ses collègues et de donner et recevoir du feed-back
- la communication et l'écoute active
- l'adoption d'un comportement assertif

- Efficiënt communiceren

Zelfs in een technisch beroep zijn succes en welzijn sterk afhankelijk van de kwaliteit van de relatie met zowel de collega's als de klanten.

De 3 sleutelcompetenties:

- een open dialoog aangaan met zijn collega's en feedback geven en ontvangen
- communiceren en actief luisteren
- blijf geven van assertief gedrag



- De klantrelatie

Zaken zoals zich beter voelen in zijn vak en 's avonds tevreden naar huis gaan zijn ook afhankelijk van de positieve houding die men ontwikkelt in de relatie met een klant, meer bepaald in het beheer van moeilijke situaties.

De 3 sleutelcompetenties:

- 'klantgericht' gedrag
- omgaan met klanten die klachten hebben
- professionele teksten en e-mails schrijven

- Relation client

Se sentir mieux dans son métier et rentrer le soir chez soi content de sa journée dépend aussi de l'attitude positive développée dans sa relation avec le client, notamment quand il s'agit de gérer des situations difficiles.

Les 3 compétences clés :

- le comportement « orienté client »
- la gestion des clients qui se plaignent
- la rédaction de textes et d'e-mails professionnels.



- Efficacité professionnelle

Mieux s'organiser et accroître son confort au travail en gérant mieux son espace-temps fait appel à des compétences qu'on peut apprendre.

Les 3 compétences clés :

- La gestion du temps
- la gestion du stress
- la collaboration propre au travail d'équipe.

- Beroepsefficiëntie

Om zich beter te organiseren en het eigen comfort op het werk te vergroten door een beter beheer van ruimte en tijd, heeft men competenties nodig die men kan aanleren.

De 3 sleutelcompetenties:

- time management
- omgaan met stress
- de eigen bijdragen tot het teamwerk



- Begeleiden en faciliteren

Leidinggeven aan werkgoesting door betekenis te geven aan wat men doet is voor managers een competentie die steeds relevanter wordt, vooral in een tijd waarin mensen langer moeten werken.

De 3 sleutelcompetenties:

- begeleiding, coaching en de motivatie van medewerkers
- peterschap van collega's
- de opleiding van docenten

- Accompagnement et Facilitation

Insuffler le goût du travail en donnant du sens à ce que l'on fait est une compétence toujours plus pertinente pour les managers. Surtout à une époque où il faut travailler plus longtemps.

Les 3 compétences clés :

- l'accompagnement, le coaching et la motivation des collaborateurs
- le parrainage des collègues
- la formation de formateurs

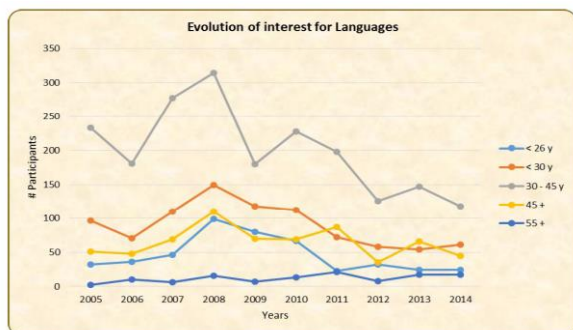


- Langues

6% seulement des participants aux cours de langue apprennent l'anglais. Le marché va pourtant s'internationaliser. (cf. étude sectorielle 2012 « Les besoins sectoriels futurs de compétences et de formations » - Marleen Limbourg)

- Taal

Slechts 6% van de deelnemers aan taalcursussen leert Engels. Nochtans neemt de internationalisering op de markt toe. (cf. sectoriële studie 2012 'Toekomstige sectorale competentie- en opleidingsbehoeften' - Marleen Limbourg)



- **Informatica**

Met uitzondering van Excel neemt de nood aan opleidingen in bureautica af. Tijd voor een nieuwe start? Het tijdperk van de cloud en de sociale media is begonnen.

De 3 softwareprogramma's waarvoor de meeste opleidingen worden gevraagd:

- Excel (62% – rekenbladprogramma, gegevensanalyse)
- Outlook (13% – beheer van e-mails, taken, vergaderingen)
- Word (9% – tekstverwerking)

- **Informatique**

A part Excel, le besoin en formations bureautiques s'essouffle. Temps pour un nouveau départ ? L'ère du cloud et des médias sociaux a déjà commencé.

Les 3 logiciels les plus demandés en formation :

- Excel (62% - tableur, analyse des données)
- Outlook (13% - gestion des e-mails, tâches, réunions)
- Word (9% - traitement de textes)



- **Verzekeringstechnieken**

Verbazend voor de verzekeringssector?
Opleidingen in verzekeringstechnieken kunnen slechts rekenen op matig succes bij Fopas...

De 3 sleutelcompetenties:

- Levensverzekeringen
- Lichamelijke schade
- Burgerrechtelijke aansprakelijkheid

- **Techniques de l'assurance**

Etonnant pour le secteur de l'assurance ?
Le domaine des formations en techniques de l'assurance ne rencontre qu'un succès mitigé au Fopas...

Les 3 compétences clés :

- Assurances sur la Vie
- Dommage corporel
- Responsabilité civile



Apprentissage individuel à distance : Langues, Informatique et Techniques de l'assurance

L'intérêt pour les formes d'apprentissage individuel est variable et peine à décoller. Il n'y a pas vraiment de relation avec l'âge. Question de mentalité ?

Individueel afstandsonderwijs: talen, informatica en verzekeringstechnieken

De belangstelling voor individuele leerformules is variabel en komt moeilijk echt van de grond. Er is niet echt een verband met de leeftijd. Is het een kwestie van mentaliteit?

