

RÉCLAMATION EN ASSURANCE

Référence :	Durée :	Niveau :	Modalités :	Tarifs :
AC065	1 jour - 7 h	Bases	Présentiel ou à distance	681,00 €

LIEUX ET DATES :

PARIS

- Du 10/04/2025 au 10/04/2025

OBJECTIFS

- Identifier une réclamation client
- Maîtriser le cadre réglementaire et déontologique de la réclamation
- Traiter la réclamation client

Information complémentaire :

Toutes nos sessions sont désormais disponibles en présentiel ou à distance.

Vous souhaitez suivre une formation à distance ?

Inscrivez-vous à la session et indiquez-nous la modalité de participation que vous souhaitez par mail à mo-inscriptions@ifpass.fr

Pas de date disponible ? contactez-nous à mo-inscriptions@ifpass.fr

Consultez le taux de satisfaction de nos formations
[ici >>](#)

POINTS FORTS

Modalités pédagogiques :

Alternance d'apports théoriques, de questions/réponses et mises en situation.

Formateur(s) :

Cette formation est animée par un professionnel de l'assurance, formateur expert de l'Ifpass.

PROGRAMME

- A. Définition de la réclamation et environnement réglementaire
- B. Identification de la réclamation client
 - 1. Notion de client dans le cadre de la réclamation
 - 2. Détecter une réclamation
- C. Traitement de la réclamation client
 - 1. Objectifs du traitement de la réclamation client
 - 2. Enjeux du traitement de la réclamation client
 - 3. Objectifs du respect de la procédure mise en place
 - 4. Intervention du médiateur

Validation des acquis :

- **Évaluation des acquis de la formation par des cas pratiques, exercices, QCM.**
- **Questionnaire d'évaluation à chaud proposé à la fin du stage.**
- **Une attestation sera remise au stagiaire à la fin de la formation.**

Personnalisation parcours :

Un questionnaire préparatoire sera remis en amont de la formation au participant lui permettant de faire remonter auprès du formateur ses attentes et besoins spécifiques.

PUBLIC

Conseillers
Téléconseillers
Chargés de clientèle
Intermédiaires d'assurance
Gestionnaires
Managers de proximité
Chargés de marketing
Managers des Risques
Auditeurs et Contrôleurs Internes
Chargés de Conformité
Chargés d'études juridiques

Nos formations sont accessibles aux candidats en situation de handicap : L'IFPASS met en place des

aménagements techniques ainsi qu'un accompagnement humain adapté en fonction du besoin du candidat.
[Veuillez consulter notre fiche d'information sur l'accueil des personnes en situation de handicap - ici.](#)

PRÉ-REQUIS

Aucun prérequis

Modalité d'accès :

- Les préinscriptions se font en ligne sur notre site ou par mail à mo-inscriptions@ifpass.fr au moins 1 jour avant le début de la formation.
- Toutes les démarches administratives et financières doivent être réglées avant le début de la formation. Veuillez noter qu'en cas de demande de financement à un organisme financeur, la démarche de prise en charge est à réaliser par le candidat ou l'entreprise et doivent être réalisées à l'avance.
- Les formations sont confirmées 3 semaines avant le début de la formation.

TARIFS ET FINANCEMENTS

681,00 €
Exonérés de TVA

CONTACT

mo-inscriptions@ifpass.fr / 01 47 76 58 70

Généré le 04/02/2026 à 21:17