

## 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](mailto:mo-inscriptions@ifpass.fr)

Pas de date disponible ? contactez-nous à [mo-inscriptions@ifpass.fr](mailto: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. Déetecter 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](mailto: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](mailto:mo-inscriptions@ifpass.fr) / 01 47 76 58 70

Généré le 04/02/2026 à 21:17