

## TRANSFORMER LE SINISTRE EN OPPORTUNITÉ DE FIDÉLISATION

Référence :	Durée :	Niveau :	Modalités :	Tarifs :
AC010	2 jours - 14 h	Bases	Présentiel ou à distance	1939,00 €

## LIEUX ET DATES :

## PARIS

- Du 04/06/2025 au 05/06/2025

## OBJECTIFS

- Communiquer, en s'adaptant à son interlocuteur et au canal de communication choisi.
- Exploiter des informations recueillies et élaborer une réponse adaptée, lors de la gestion d'un sinistre
- Conquérir, fidéliser, ou conseiller.
- Créer les conditions favorables à une vente lors de la gestion d'un sinistre.
- Gérer les comportements et situations de tension : stress, conflits, agressivité, etc...
- Négocier dans le respect des stratégies de conquête et de fidélisation de l'entreprise.

**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)**

## POINTS FORTS

### **Modalités pédagogiques :**

**Accompagnés par le formateur, les participants détaillent les bonnes pratiques pour une attitude dynamique, positive et rassurante dans le traitement et le suivi client.**

### **Formateur(s) :**

**Cette formation est animée par un professionnel du management, formateur expert de l'Ifpass.**

## PROGRAMME

- A. Repérer les différentes attentes du client déclarant un évènement garanti
- 1. Principales attentes
- 2. Différents types de situations où le client déclare un événement garanti (téléphone, face-à-face, écrit)
- B. Appliquer les règles fondamentales de l'accueil de la clientèle
- 1. Différentes étapes : entrée en matière, écoute active, réceptivité, explication, solution, conclusion, prise de congé
- 2. Qualités personnelles pour une relation efficace
- C. Tenir compte des points clés relatifs à l'accueil téléphonique et physique
- 1. Au téléphone
  - a) Expertise vocale, verbale et relationnelle
  - b) 5 phases de la réception d'appels
- 2. En face-à-face
  - a) Importance du non verbal
  - b) Degrés de sympathie
- D. Saisir l'opportunité de fidélisation
- 1. Bon moment pour engager une démarche
- 2. Argumentation commerciale efficace
- 3. Appel téléphonique et/ou questionnaire de satisfaction

### **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

Agents généraux  
Courtiers  
Collaborateurs d'agents  
Chargés de clientèle  
Téléconseillers

**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

Cette formation ne nécessite pas de prérequis spécifiques

## **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

1939,00 €

Exonérés de TVA

## CONTACT

[mo-inscriptions@ifpass.fr](mailto:mo-inscriptions@ifpass.fr) / 01 47 76 58 70

Généré le 08/12/2025 à 12:27