

VENDRE LE REFUS DE PRISE EN CHARGE D'UN SINISTRE

Référence :	Durée :	Niveau :	Modalités :	Tarifs :
AC049	1 jour - 7 h	Perfectionnement	Présentiel ou à distance	736,00 €

LIEUX ET DATES :

PARIS

- Du 16/05/2025 au 16/05/2025
- Du 05/12/2025 au 05/12/2025

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.
- Conduire des entretiens avec des clients, assurés, victimes, bénéficiaires, ou leurs représentants (intermédiaires, experts, partenaires ou autres professionnels).
- Gérer les comportements et situations de tension : stress, conflits, agressivité, etc...

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

POINTS FORTS

Modalités pédagogiques :

A partir de l'exposé de l'intervenant, du partage d'expériences et de mises en situation, les participants structurent leur démarche puis s'exercent à la mise en pratique des méthodes.

Formateur(s) :

Cette formation est animée par un professionnel de la vente et de la relation client, formateur expert de l'Ifpass.

PROGRAMME

- A. Expliquer le refus de prise en charge en assurance
 - 1. Comprendre le pourquoi des refus de couverture
- B. Présenter et faire comprendre le refus
 - 1. Repartir du contrat en le valorisant/détaillant sa logique
 - 2. Étayer le refus, être factuel
 - 3. Développer une communication assertive rassurante
 - 4. Traiter les objections
- C. Prendre soin de la relation client pour conclure positivement
 - 1. Valider la perception du client
 - 2. Formuler les regrets de ne pouvoir couvrir avec empathie
 - 3. Rappeler les risques effectivement pris en charge
 - 4. Diagnostiquer l'opportunité d'une proposition commerciale pour la suite

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

Gestionnaires sinistres
Responsables sinistres
Agents généraux
Courtiers

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 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

736,00 €

Exonérés de TVA

CONTACT

mo-inscriptions@ifpass.fr / [01 47 76 58 70](tel:0147765870)

Généré le 22/12/2025 à 13:31