

**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](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 :**

**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](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**

736,00 €

Exonérés de TVA

**CONTACT**

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

Généré le 22/12/2025 à 13:31