



## GESTION DES SINISTRES PAR TÉLÉPHONE

Référence :	Durée :	Niveau :	Modalités :	Tarifs :
AC014	2 jours - 14 h	Bases	Présentiel ou à distance	1939,00 €

### LIEUX ET DATES :

#### PARIS

- Du 13/10/2025 au 14/10/2025

### OBJECTIFS

- Communiquer, en s'adaptant à son interlocuteur et au canal de communication choisi.
- Conduire des entretiens avec des clients, assurés, victimes, bénéficiaires, ou leurs représentants (intermédiaires, experts, partenaires ou autres professionnels).
- Traiter les objections et formuler des réponses claires.
- Sélectionner des arguments pertinents et construire un argumentaire.
- 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)

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

## POINTS FORTS

### **Modalités pédagogiques :**

**Les participants apprennent, à partir de mises en situation, à structurer et maîtriser avec méthodologie leurs entretiens téléphoniques.**

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

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

## PROGRAMME

A. Savoir structurer sa communication

1. Accueil chaleureux
2. Valorisation du client : la notion de client « unique »
3. Développement d'une attitude positive
  - a) compréhension de la demande du client
  - b) proposition constructive : gage de professionnalisme
  - c) conclusion

B. Développer une attitude d'ouverture

1. Adapter son langage à celui du client
2. Informer et expliquer
  - a) mots forts, rassurants
  - b) formules positives
  - c) questionnement pour obtenir plus d'informations
  - d) refus de garantie « positivé »
  - e) retombée positive justifiant la contrainte (franchise, demande de documents...)
  - f) action par la voix (rythme, intonation, débit, sourire...)

C. Savoir désamorcer l'agressivité verbale

1. Implication personnelle
2. Décodage du premier ressenti
3. Bons réflexes pour faire tomber la tension
4. Écoute active et objective
5. Mise en place d'un objectif commun
6. Conclusions pour l'avenir

### **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

Collaborateurs en gestion sinistres

Conseillers en assurance

Téléconseillers

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

1939,00 €  
Exonérés de TVA

## CONTACT

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

Généré le 04/02/2026 à 18:40