

OPÉRER LE REBOND COMMERCIAL

Référence :	Durée :	Niveau :	Modalités :	Tarifs :
DL226E		Bases	E-Learning	Nous consulter

LIEUX ET DATES :

Nous consulter

OBJECTIFS

- Adopter une communication adaptée à la gestion de sinistre.
- Garantir le maintien d'une relation client de qualité.
- Connaître les conditions d'un bon rebond commercial.

Information complémentaire :

Module disponible dans l'**Université Digitale Ifpass** accessible par abonnement.

Pour plus de renseignements [cliquez ici](#) ou [contactez-nous](#)

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

POINTS FORTS

Modalités pédagogiques :

Une pédagogie pensée pour articuler efficacité et autonomie.

Une formation pertinente tant en 100% digital que dans le cadre d'un dispositif mixte.

Des vidéos donnant de nombreux conseils concrets et opérationnels pour une mise en pratique immédiate.

Des exercices permettant de valider la bonne acquisition des connaissances.

**Des fiches pratiques pour avoir les points clés de la formation toujours sous la main.
De nombreux exemples illustrant les connaissances transmises.**

Formateur(s) :

Parmi toutes ses casquettes, Geoffrey Prunier en arbore deux qui nous ont tout particulièrement intéressé dans la conception et l'animation de cette formation digitale : celle d'un expert de la relation client, acquise à travers ses postes de conseiller client puis animateur réseau pour différentes entreprises d'assurance d'une part et d'autre part celle d'un consultant dynamique passionné par ses métiers et son secteur ! Ces doubles compétences sont aujourd'hui mises en musique à travers ce module digital qui permet à Geoffrey de partager avec vous les clés de sa réussite !

Les plus de la formation :

Le moment de la réalisation du sinistre peut être un moment particulièrement délicat à gérer pour le gestionnaire. Il n'est pas rare en effet que l'assuré, sous le coup de l'émotion, devienne tout à coup méfiant, voire suspicieux, et bouscule le cadre contractuel que le lie.

Le gestionnaire de sinistre doit alors être particulièrement vigilant à maintenir par une communication maîtrisée, une relation avec son client positive, constructive et professionnelle, susceptible de tourner la réalisation du sinistre en opportunité pour optimiser son équipement. C'est là tout l'enjeu de cette formation !

Pour les personnes en situation de handicap souhaitant suivre une formation en e-learning, nous vous invitons à contacter notre référente handicap, Nadia Benakli, par e-mail à nbenakli@ifpass.fr ou par téléphone au 01 47 76 58 35, afin de déterminer les formations accessibles.

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

PROGRAMME

- E. Opérer le rebond commercial
1. Rebondir suite à un sinistre automobile
 2. Rebondir suite à un sinistre habitation
 3. Conclure de manière positive

Modalités pédagogiques :

Une vidéo explicative permettant d'acquérir rapidement les éléments clés. Un quiz venant régulièrement valider la bonne acquisition des connaissances. Chaque séquence se clôt par les points clés indispensables à retenir.

Validation des acquis :

Comment est-elle évaluée ?

Une évaluation vous attend, mais rassurez-vous, il n'y a pas de pièges, ni même de mauvaises surprises... dès lors que vous suivez normalement votre formation ! Obtenez un score minimum de 80% de bonnes réponses et inscrivez cette formation à votre tableau des réussites ! Vous pouvez refaire le questionnaire autant de fois que vous le souhaitez !

Comment cette formation est-elle validée ?

Pour valider cette formation, vous devez avoir :

Lu l'ensemble des ressources écrites mises à disposition : objectifs, parcours, présentation du formateur, déroulé pédagogique, ... ;

Visionné d'un bout à l'autre les vidéos ;

Téléchargé et consulté le support de conférence ;

Téléchargé et consulté la fiche pratique ou infographique ;

Réussi l'évaluation dans les conditions mentionnées ci-dessus.

Validation DDA

Pour répondre à l'obligation de formation continue des distributeurs d'assurance d'au moins 15 heures annuelles, cette formation doit être impérativement réalisée dans le cadre d'un plan de développement des compétences personnalisé du participant (article A512-8 2° du Code des assurances).

Personnalisation parcours :

Une question technique ? Pédagogique ? Notre équipe pédagogique, community managers et webcocoons, est là pour y répondre ! Nous nous engageons à vous apporter une réponse dans un délai de 48 heures ouvrées après le dépôt de la question sur le forum dans l'onglet "Communauté".

Vous avez dit webcocooner ? Tout à fait ! Le webcocooner est notre couteau suisse, professionnel de l'assurance formé à l'accompagnement des participants en ligne. Son rôle ? Répondre aux questions pédagogiques, techniques et administratives que vous pouvez vous poser !!

Fiche identité :

Elle contient les éléments suivants :

1. 4 séquences vidéos (durée totale d'environ 24 minutes)
2. 4 fiches pratiques "Pour aller plus loin"; à télécharger, de 4 pages
3. 4 quiz intermédiaires et 1 quiz final

PUBLIC

Gestionnaires de dossier sinistre.

Toute personne en contact avec un client lors de la gestion d'un dossier sinistre.

Pour les personnes en situation de handicap souhaitant réaliser une formation e-learning :

Nous vous invitons à prendre contact avec notre référent handicap (Nadia Benakli – nbenakli@ifpass.fr) afin de déterminer les formations accessibles.

PRÉ-REQUIS

Prérequis pédagogiques :

Bien connaître la gestion d'un dossier sinistre.

Avoir une activité professionnelle en lien avec le client.

Prérequis techniques :

- Navigateurs internet
 - Chrome (2 dernières versions majeures)
 - Firefox (2 dernières versions majeures)
 - Edge (2 dernières versions majeures)
 - Safari sur OSX (2 dernières versions majeures)
- Les vidéos de cette formation sont hébergées sur le site vimeo.com. Elles sont sous-titrées.

Logiciels :

- Lecteur PDF (pour les documents associés)
 - Lecteur audio/vidéo
 - Suite Microsoft Office (pour la restitution des missions)
- Un casque audio peut être nécessaire si les formations sont suivies dans un espace partagé.

Modalité d'accès :

- Les demandes d'inscription se font par mail à mo-inscriptions@ifpass.fr
- 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

TARIFS ET FINANCEMENTS

Exonérés de TVA

Module disponible dans l'Université Digitale Ifpass accessible par abonnement.
Pour plus de renseignement contactez-nous !

CONTACT

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

Généré le 02/02/2026 à 07:10