

AL226

BASES

1 heure

150 €

Exonérés de TVA

Gérer la relation avec l'assuré lors d'un sinistre

Adopter les bons comportements pour pouvoir gérer avec efficacité sa relation avec l'assuré lors d'un sinistre

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
- Écouter, informer et conseiller un client lors de la gestion d'un dossier de sinistre
- Gérer sa communication dans des situations émotionnellement engageantes
- Identifier et proposer les bons produits répondant aux besoins des clients

PROGRAMME

A. DIFFÉRENCIER FAITS,
OPINIONS ET SENTIMENTS

B. ADOPTER UN LANGAGE AFFIRMATIF

C. MAÎTRISER SA COMMUNICATION
AVEC LA CONGRUENCE

D. OPÉRER LE REBOND COMMERCIAL

PUBLIC

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

PRÉ-REQUIS

Connaître la gestion d'un dossier sinistre.
Avoir une activité professionnelle en assurance en lien avec le client.

POINTS FORTS

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 infographiques pour avoir les points clés de la formation toujours sous la main. Une formation entièrement digitale conçue et présentée par un expert de l'efficacité professionnelle.

Une pédagogie pensée pour articuler efficacité et autonomie. Une formation pertinente autant en 100 % digitale que dans le cadre d'un dispositif mixte.

FORMATEUR(S)

Cette formation a été conçue par un professionnel, formateur expert de l'Ifpass

SESSION(S) 2018

Disponible toute l'année

Disponible en régions sur demande

PERSONNALISATION DE 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.

VALIDATION

Une attestation sera remise au stagiaire à la fin de la formation.