

AC014

BASES

2 jours 14 heures

1 890 € Exonérés de TVA
Déjeuners offerts

Gestion des sinistres par téléphone

OBJECTIFS

- Optimiser votre relation client lors de la gestion d'un sinistre pour :
- Fidéliser
- Éviter les conflits
- Renforcer l'image professionnelle de votre entreprise

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 « positif »
 - 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

PUBLIC

- Collaborateurs en gestion sinistres
- Conseillers en assurance
- Téléconseillers
- Agents généraux
- Courtiers

PRÉ-REQUIS

Formations IFPASS suivies ou connaissances équivalentes + pratique d'un an minimum.
AC019

POINTS FORTS

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.

SESSION(S) 2018

Paris,

22 et 23 novembre 

Lyon,

16 et 17 novembre

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.