

AC049

PERFECTIONNEMENT

1 jour 7 heures

610 €

Exonérés de TVA
Déjeuners offerts

Vendre le refus de prise en charge d'un sinistre

OBJECTIFS

- **Apprendre** à expliquer concrètement et à donner du sens au refus
- **Développer** le réflexe de protéger la relation client
- **Travailler** sa communication pour être assertif mais empathique

PROGRAMME

A. REFUS DE PRIS EN CHARGE EN ASSURANCE

1. Comprendre le pourquoi des refus de couverture

B. PRESENTER ET FAIRE COMPRENDRE LE REFUS

1. Repartir au 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

PUBLIC

- Gestionnaire sinistres
- Responsable sinistres
- Agent
- Courtier

PRÉ-REQUIS

Formation Ifpass ou connaissances équivalentes + pratique d'un an minimum.

POINTS FORTS

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.

SESSION(S) 2018

Paris,

2 mai 
13 décembre 

Lyon,

10 décembre

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.