

AC014

BASES

2 jours 14 heures

1 740 €

Déjeuners offerts  
Exonérés de TVA

## Gestion des sinistres par téléphone

### COMPÉTENCES VISÉES

- **Communiquer**, en s'adaptant à son interlocuteur et au canal de communication choisi.
- **Conduire** des entretiens avec des prospects, 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...

### 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.

### 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) 2021

Dates disponibles sur le site [www.ifpass.fr](http://www.ifpass.fr)

Session(s) continue(s)

Disponible en régions sur demande

### MÉTIERS VISÉS

05D - Gestion polyvalente des contrats et des sinistres sur plateforme d'accueil (téléphonique ou Internet), 05F - Gestion et indemnisation des sinistres standard et conventionnels

### 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.