

AC049

PERFECTIONNEMENT

1 jour 7 heures

660 €

Déjeuners offerts
Exonérés de TVA

Vendre le refus de prise en charge d'un sinistre

COMPÉTENCES VISÉES

- **Communiquer**, en s'adaptant à son interlocuteur et au canal de communication choisi.
- **Exploiter** des informations recueillies et élaborer une réponse adaptée, lors d'une vente ou de la gestion d'un sinistre.
- **Conduire** des entretiens avec des prospects, clients, assurés, victimes, bénéficiaires, ou leurs représentants (intermédiaires, experts, partenaires ou autres professionnels).
- **Gérer** les comportements et situations de tension : stress, conflits, agressivité, etc...

PROGRAMME

A. REFUS DE PRISE EN CHARGE EN ASSURANCE

Comprendre le pourquoi des refus de couverture

B. PRÉSENTER 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

- Gestionnaires sinistres
- Responsables sinistres
- Agents
- Courtiers

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) 2021

Dates disponibles sur le site www.ifpass.fr

Session(s) continue(s)

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.