

## Bien gérer la relation avec l'assuré lors d'un sinistre

### COMPÉTENCES VISÉES

- 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.
- Les compétences développées dans cette formation sont rattachées aux compétences spécifiques à certaines fonctions précisées par l'article A512-8 du Code des assurances (DDA).

### PROGRAMME

#### A. INTRODUCTION

##### CONNAÎTRE LA GESTION DES SINISTRES

#### B. LES ENJEUX DE LA GESTION DES SINISTRES POUR LES ASSUREURS

1. Enjeu de fidélisation derrière la gestion de sinistre
2. Comprendre les clients et leurs réactions lors de la survenance du sinistre

#### C. LE CADRE RÉGLEMENTAIRE DE LA GESTION DES SINISTRES

1. Cadre réglementaire de la prise en charge des sinistres
2. Voies de recours pour l'assuré insatisfait de l'indemnisation

Sinistre et relation avec l'assuré

#### D. DIFFÉRENCIER FAITS, OPINIONS ET SENTIMENTS

1. Qu'est-ce qu'une opinion ? un fait ? un sentiment ?
2. Recourir à l'opinion ou au fait ou au sentiment pour gérer sa relation commerciale

#### E. ADOPTER UN LANGAGE AFFIRMATIF

1. Comprendre l'impact du langage négatif sur son interlocuteur
2. Comprendre l'impact du langage positif sur son interlocuteur
3. Transformer son langage négatif en langage positif

#### F. MAÎTRISER SA COMMUNICATION AVEC LA CONGRUENCE

1. Distinguer verbal, non-verbal et paraverbal
2. Connaître l'impact des ces types de communication chez son interlocuteur
3. Maîtriser ses trois niveaux de communication

#### G. OPÉRER LE REBOND COMMERCIAL

1. Rebondir suite à un sinistre automobile
2. Rebondir suite à un sinistre habitation
3. Conclure de manière positive

#### H. ÉVALUATION FINALE

### PERSONNALISATION DE PARCOURS

Une question technique ? Pédagogique ? Notre équipe pédagogique, gestionnaires de formation et webcocooneers, est là pour y répondre ! Nous nous engageons à vous apporter une réponse dans un délai de 48 heures ouvrées.

Le webcocooneer est un professionnel de l'assurance qui a pour mission de vous accompagner dans l'accomplissement de votre formation et donc dans l'acquisition de vos connaissances. Il est joignable par forum.

### VALIDATION

Pour valider cette formation, vous devez avoir :

Validé la charte d'engagement pédagogique de la formation ,  
Lu l'ensemble des ressources écrites mises à disposition. Téléchargé et consulté les fiches pratiques ou infographiques ,  
Réussi les évaluations dans les conditions mentionnées ci-dessous :

Évaluation intermédiaire  
Vous devez obtenir au moins 80% de bonnes réponses. Vous pouvez retenter autant de fois que vous le souhaitez votre questionnaire.

Évaluation finale  
Cette évaluation reprend l'ensemble des questions de votre formation. Vous devez obtenir cette fois-ci un score minimum de 90% de bonnes réponses. Là aussi, vous pouvez passer ce test autant de fois que vous le souhaitez.

Validation DDA  
Pour répondre à l'obligation de formation continue des distributeurs d'assurance, cette formation doit être impérativement réalisée dans le cadre d'un plan de développement des compétences personnalisé du participant (article A512-8 2° du Code des assurances). Il relève in fine de la responsabilité de l'employeur de s'assurer de l'adéquation des formations avec les besoins des personnes concernées et, par là même, de la personnalisation des parcours de formation.

### PUBLIC

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

### PRÉ-REQUIS

Prérequis pédagogiques :

Cette formation ne nécessite pas de prérequis spécifiques.

Prérequis techniques :- Navigateurs internet- Chrome (2 dernières versions majeures)- Firefox (2 dernières versions majeures)- Edge (2 dernières versions majeures)- Safari sur OSX (2 dernières versions majeures)Les vidéos de cette formation sont hébergées sur le site vimeo.com. Elles sont sous-titrées.

Logiciels- Lecteur PDF (pour les documents associés)- Lecteur audio/ vidéo- Suite Microsoft Office (pour la restitution des missions)Un casque audio peut être nécessaire si les formations sont suivies dans un espace partagé.

### POINTS FORTS

Une pédagogie pensée pour articuler efficacité et autonomie.

Une formation pertinente tant en 100% digital que dans le cadre d'un dispositif mixte.

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 pratiques pour avoir les points clés de la formation toujours sous la main.

De nombreux exemples illustrant les connaissances transmises.

### FORMATEUR(S)

Parmi toutes ses casquettes, Geoffrey Prunier en arbore deux qui nous ont tout particulièrement intéressé dans la conception et l'animation de cette formation digitale : celle d'un expert de la relation client, acquise à travers ses postes de conseiller client puis animateur réseau pour différentes entreprises d'assurance d'une part et d'autre part celle d'un consultant dynamique passionné par ses métiers et son secteur !

Ces doubles compétences sont aujourd'hui mises en musique à travers ce module digital qui permet à Geoffrey de partager avec vous les clés de sa réussite !

Module disponible dans l'Université Digitale Ifpass accessible par abonnement.