

## Relation avec le client

### COMPÉTENCES VISÉES

- **Gérer** la relation avec le client durant toutes les phases du contrat d'assurance.
- **Connaître** les obligations du professionnel de l'assurance en matière de protection de la clientèle.
- **Bien gérer** la survenance du sinistre et savoir réagir en cas de litige.
- Les compétences développées dans cette formation sont rattachées aux compétences générales précisées par l'article A512-8 du code des assurances.

### PROGRAMME

#### A. INTRODUCTION (5 MN) B. INFORMATION PRÉCONTRACTUELLE ET CONTRACTUELLE (20 MN)

1. Textes réglementaires en matière d'information et de protection du consommateur
2. Information précontractuelle
3. Information contractuelle

#### C. DEVOIR DE CONSEIL (20 MN)

1. Obligation de conseil avant la formation du contrat
2. Obligation de conseil après la formation du contrat

#### D. PROTECTION DU CONSOMMATEUR (20 MN)

1. Droit de renonciation
2. Résiliation infra-annuelle
3. Dénonciation du contrat à tacite reconduction

#### E. GESTION DU CONTRAT LORS DE LA SURVENANCE DU SINISTRE (20 MN)

1. Délai et forme de déclaration du sinistre
2. Contenu de la déclaration du sinistre
3. Obligations de l'assureur en cas de survenance du sinistre

#### F. RÈGLEMENT D'UN LITIGE LIÉ À L'EXÉCUTION DU CONTRAT (20 MN)

1. Gestion des réclamations
2. Médiation en assurance
3. Procédures judiciaires

#### G. ÉVALUATION FINALE (15 MN)

### PUBLIC

- En tant que gestionnaire de contrats ou chargé de clientèle, cette formation vous intéressera ! Mais elle intéressera également toute personne en contact direct ou indirect avec un client dans le secteur de l'assurance.

### 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)

Agent général, formateur et enseignant à l'Ifpass, auteur de nombreux ouvrages notamment sur la prévoyance individuelle, Franck Buleux a de nombreuses cordes à son arc ! Il est également passionné d'Europe et de Normandie, région à laquelle sa plume n'est pas non plus restée insensible. Franck nous plonge, à travers cette formation digitale, dans les grands principes de la relation avec le client, toujours guidé par le souci d'aborder ce thème avec beaucoup de simplicité et de pédagogie !

Jean-Pierre Monchi est certifié CGPC et est titulaire des BP et BTS Assurances. Après avoir exercé la profession de commercial et Manager commercial chez AXA puis de Responsable Formation et Animateur National des Ventes chez Groupama Gan, il est actuellement formateur et assure des prestations pour différents organismes dont l'Institut de Formation de la Profession de l'Assurance (IFPASS).

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

### PERSONNALISATION DE PARCOURS

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

Le webcoooneer 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.