

AC065

BASES

1 jour 7 heures

610 €

Déjeuners offerts
Exonérés de TVA

Réclamation en assurance

COMPÉTENCES VISÉES

- Identifier la réclamation client.
- Appréhender le traitement de la réclamation.

PROGRAMME

A. DÉFINITION DE LA RÉCLAMATION

B. IDENTIFICATION DE LA RÉCLAMATION CLIENT

1. Client
2. Faire émerger une réclamation

C. TRAITEMENT DE LA RÉCLAMATION CLIENT

1. Objectifs du traitement de la réclamation client
2. Enjeux du traitement de la réclamation client
3. Objectifs du respect de la procédure mise en place
4. Intervention du médiateur

PUBLIC

- Tout public

PRÉ-REQUIS

Aucun prérequis

POINTS FORTS

Alternance d'apports théoriques, de questions/réponses et mises en situation.

FORMATEUR(S)

Cette formation est animée par un professionnel de l'assurance, formateur expert de l'Ifpass.

SESSION(S) 2021

Dates disponibles sur le site
www.ifpass.fr

Session(s) continue(s)

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 DES ACQUIS

- Évaluation des acquis de la formation par des mises en situation.
- Questionnaire d'évaluation à chaud proposé à la fin du stage
- Une attestation sera remise au stagiaire à la fin de la formation