



#### Les objectifs

- 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

#### La méthode pédagogique

Apports de compétences et de connaissances structurées et méthodologiques en référence aux bons réflexes commerciaux  
Exercices individuels puis échanges interactifs  
Simulations et échanges sur des cas concrets de situations rencontrées.  
Pédagogie animée par un powerpoint  
Remise d'outils.

#### Public concerné

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

#### Pré requis

Apprendre ou connaître la gestion d'un dossier sinistre.  
Avoir une activité professionnelle en assurance en lien avec le client.

#### Matériel et équipements requis

Nécessaire à la prise de notes

#### Le déroulement du parcours

Durée : 1 journée – 7 Heures 30 minutes  
Formation présentielle  
Formateur : Emmanuel BUREL

#### Coût de la formation

Prix HT : 410 € par stagiaire.  
(Quatre cent dix euros)  
Exonéré de TVA

#### Le contenu du stage

##### **A. Gestion sinistre : enjeu stratégique majeur pour les assureurs**

##### **B. Profil et missions du gestionnaire sinistre**

##### **C. Différencier faits, opinions et sentiments**

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

##### **D. Maîtriser sa communication**

- Comprendre l'impact du langage négatif
- Transformer son langage négatif en langage positif
- Distinguer verbal, non verbal et paraverbal
- Maîtriser ces trois types de communication
- Techniques de synchronisation

##### **E. Sens client : les fondamentaux**

##### **F. Opérer le rebond commercial suite à un sinistre**

##### **G. Le profiloscope**

##### **H. La gestion des réclamations**

- Processus
- Apporter une réponse de qualité

#### Evaluation

Un QUIZZ à l'entrée en formation puis à chaud vient ponctuer et asseoir les connaissances de chaque participant.