

Accompagner la clientèle sinistrée - CVCC09

Code produit : CVCC09

Niveau : Perfectionnement

Modalité : Classe virtuelle

Durée (en heure) : 2.33

Tarif : 154,00 € HT

Eligible DDA : oui

Public :

Dirigeants, managers et collaborateurs

Prérequis :

Aucun

Objectif

- Adopter une attitude dynamique et rassurante dans le traitement et le suivi du sinistre

Programme de la formation

1. Optimiser ses techniques de communication
 - Ecoute active
 - Techniques de questionnement et de reformulation
2. Adopter une démarche orientée client
 - Identifier les différents profils de clients
 - Savoir conseiller et sécuriser le client
 - Générer une fidélisation du client

3. Savoir expliquer et justifier la position de la compagnie
4. Anticiper et adapter le contrat pour l'avenir

Moyens d'évaluation

- Evaluation des acquis de la formation par le biais de QCM et/ou d'exercices pratiques
- Questionnaire de satisfaction à chaud complété par chacun à l'issue du stage
- Questionnaire d'évaluation à froid complété par chacun entre 2 et 3 mois après le stage

Méthodes pédagogiques

- Exposés à partir d'un diaporama
- Réalisation d'exercices et de cas pratiques
- Échanges d'expériences

AF2A - 64 Rue de Miromesnil, 75008 Paris

Copyright 2024 AF2A. Tous droits réservés.