

Comment réagir face à une mise en cause client ? - AEX24

Code produit : AEX24

Niveau : Expertise

Modalité : E-learning

Durée (en heure) : 0.5

Tarif : 60,00 € HT

Eligible DDA : oui

Public :

Intermédiaires d'assurance

Prérequis :

Aucun

Objectif

Reconnaître une réclamation et savoir comment réagir en cas de mise en cause par un client

Programme de la formation

- Mise en cause par un client
- Procédure de traitement des réclamations
- Gestion des réclamations
- Quelques conseils
- Points clés à retenir

Une assistance technique et pédagogique de l'apprenant est assurée tout au long de la formation via une adresse mail permettant de contacter soit le service en charge des aspects techniques et logistiques, soit un formateur expert du domaine abordé, avec une réponse dans les 48 heures.

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

En mêlant les différents styles d'apprentissage, nos modules favorisent la mémorisation :

- Méthode expositive : contenu médiatisé, hiérarchisé et linéaire
- Méthode active : l'apprenant est amené à retrouver des informations contenues dans le module pour résoudre un problème ou répondre à une question

AF2A - 64 Rue de Miromesnil, 75008 Paris

Copyright 2024 AF2A. Tous droits réservés.