

## COMMUNICATION AU SERVICE DE LA RELATION AVEC L'ASSURÉ

Référence :	Durée :	Niveau :	Modalités :	Tarifs :
AC051	2 jours - 14 h	Bases	Présentiel ou à distance	1269,00 €

### LIEUX ET DATES :

#### PARIS

- Du 06/12/2023 au 07/12/2023

### OBJECTIFS

- Communiquer, en s'adaptant à son interlocuteur et au canal de communication choisi.
- Créer les conditions favorables à une vente ou à une solution d'offre additionnelle ou transactionnelle.
- Conduire des entretiens avec des prospects, clients, assurés, victimes, bénéficiaires, ou leurs représentants (intermédiaires, experts, partenaires ou autres professionnels).
- Gérer les comportements et situations de tension : stress, conflits, agressivité, etc...
- Suivre un scénario d'entretien.

#### Information complémentaire :

Toutes nos sessions sont désormais disponibles en présentiel ou à distance.

Vous souhaitez suivre une formation à distance ?

Inscrivez-vous à la session et indiquez-nous la modalité de participation que vous souhaitez par mail à [mo-inscriptions@ifpass.fr](mailto:mo-inscriptions@ifpass.fr)

Pas de date disponible ? contactez-nous à [mo-inscriptions@ifpass.fr](mailto:mo-inscriptions@ifpass.fr)

### POINTS FORTS

#### Modalités pédagogiques :

**Les participants récapitulent les règles fondamentales puis s'exercent en simulation de gestion de demande client via les 3 principaux canaux.**

**Formateur(s) :**

**Cette formation est animée par un professionnel de la vente et de la relation client, formateur expert de l'Ifpass.**

## **PROGRAMME**

- A. Rappel des fondamentaux de la communication client
  - 1. Connaître et gérer les poids respectifs du verbal, para-verbal et non-verbal
  - 2. Interagir de façon adaptée en contexte professionnel
  - 3. Se projeter en position de vie +/-
  - 4. Accueillir les émotions clients en empathie
  - 5. Savoir identifier le type de client et ses attentes (particulier ou pro, pressé ou à la recherche de toutes les informations ...)
- B. Étapes pour structurer un entretien à l'initiative du client
  - 1. Accueil et présentation
  - 2. Écoute active & reformulation de la demande
  - 3. Vérification de l'existence de besoins non formulés
  - 4. Explication & solution / réponse
  - 5. Conclusion, étapes suivantes & prise de congé
- C. Points clés par canal de communication
  - 1. Au téléphone
    - a) prendre conscience des enjeux de la prestation vocale (para verbal)
    - b) compléter le dialogue grâce au visuel (site web, contrat...)
  - 2. En face à face
    - a) mettre en cohérence le verbal et le non verbal
    - b) développer des capacités d'observation et de déduction vis-à-vis du client
  - 3. Par e-mail
    - a) « pratiquer les réflexes de pro : finir par le destinataire après la dernière relecture, éviter les chaînes de mails, vérifier l'orthographe, un objet clair, pas de tac au tac, etc. »
    - b) structurer par les mots et la mise en page
    - c) indiquer clairement les actions attendues et les délais
    - d) être joignable : un téléphone et des messages en cas d'absence

**Validation des acquis :**

**- Évaluation des acquis de la formation par des cas pratiques, exercices, QCM...**

- Questionnaire d'évaluation à chaud proposé à la fin du stage
- Une attestation sera remise au stagiaire à la fin de la formation

**Personnalisation 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.**

## **PUBLIC**

Collaborateurs au contact des assurés  
Gestionnaires de contrats  
Chargés d'indemnisation  
Chargés de clientèle

Agents généraux  
Courtiers

**Nos formations sont accessibles aux candidats en situation de handicap :** L'IFPASS met en place des aménagements techniques ainsi qu'un accompagnement humain adapté en fonction du besoin du candidat.

[Veuillez consulter notre fiche d'information sur l'accueil des personnes en situation de handicap - ici](#)

## PRÉ-REQUIS

Pas de pré-requis.

### **Modalité d'accès :**

- Les préinscriptions se font en ligne sur notre site ou par mail à [mo-inscriptions@ifpass.fr](mailto:mo-inscriptions@ifpass.fr) au moins 1 jour avant le début de la formation.
- Toutes les démarches administratives et financières doivent être réglées avant le début de la formation. Veuillez noter qu'en cas de demande de financement à un organisme financeur, la démarche de prise en charge est à réaliser par le candidat ou l'entreprise et doivent être réalisées à l'avance
- Les formations sont confirmées 3 semaines avant le début de la formation.

## TARIFS ET FINANCEMENTS

1269,00 €  
Exonérés de TVA  
Déjeuners offerts

## CONTACT

[mo-inscriptions@ifpass.fr](mailto:mo-inscriptions@ifpass.fr) / [01 47 76 58 70](tel:0147765870)

Généré le 05/02/2026 à 18:25