

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

Pas de date disponible ? contactez-nous à 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. Connaitre 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 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 / [01 47 76 58 70](tel:0147765870)

Généré le 05/02/2026 à 18:25