

## ADOPTER UN LANGAGE POSITIF

Référence : DL226C	Durée :	Niveau : Bases	Modalités : E-Learning	Tarifs : Nous consulter
-----------------------	---------	-------------------	---------------------------	----------------------------

### LIEUX ET DATES :

#### IFPASS SERVICES

- Du 01/01/2020 au 31/12/2020

### OBJECTIFS

- Adopter une communication adaptée pour améliorer sa relation client.

#### Information complémentaire :

Module disponible dans l'**Université Digitale Ifpass** accessible par abonnement.

Pour plus de renseignement [cliquez ici !](#)

### POINTS FORTS

#### Modalités pédagogiques :

Une vidéo explicative permettant d'acquérir rapidement les éléments clés. Un quiz venant régulièrement valider la bonne acquisition des connaissances. Chaque séquence se clôt par les points clés indispensables à retenir.

#### Formateur(s) :

Parmi toutes ses casquettes, Geoffrey Prunier en arbore deux qui nous ont tout particulièrement intéressé dans la conception et l'animation de cette formation digitale : celle d'un expert de la relation client, acquise

**à travers ses postes de conseiller client puis animateur réseau pour différentes entreprises d'assurance d'une part et d'autre part celle d'un consultant dynamique passionné par ses métiers et son secteur ! Ces doubles compétences sont aujourd'hui mises en musique à travers ce module digital qui permet à Geoffrey de partager avec vous les clés de sa réussite !**

### **Les plus de la formation :**

Le moment de la réalisation du sinistre peut être un moment particulièrement délicat à gérer pour le gestionnaire. Il n'est pas rare en effet que l'assuré, sous le coup de l'émotion, devienne tout à coup méfiant, voire suspicieux, et bouscule le cadre contractuel que le lie.

Le gestionnaire de sinistre doit alors être particulièrement vigilant à maintenir par une communication maîtrisée, une relation avec son client positive, constructive et professionnelle, susceptible de tourner la réalisation du sinistre en opportunité pour optimiser son équipement. C'est là tout l'enjeu de cette formation !

## **PROGRAMME**

C. Adopter un langage affirmatif

1. Comprendre l'impact du langage négatif sur son interlocuteur
2. Comprendre l'impact du langage positif sur son interlocuteur
3. Transformer son langage négatif en langage positif

### **Validation des acquis :**

**A l'issue du module de formation, un quiz est proposé, il faut recueillir au moins 80% de bonnes réponses pour valider le module de formation.**

Validation DDA

Pour répondre à l'obligation de formation continue des distributeurs d'assurance, cette formation doit être impérativement réalisée dans le cadre d'un plan de développement des compétences personnalisé du participant (article A512-8 2° du Code des assurances). Il relève in fine de la responsabilité de l'employeur de s'assurer de l'adéquation des formations avec les besoins des personnes concernées et, par là même, de la personnalisation des parcours de 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.**

### **Fiche identité :**

Ce module de formation a été écrit et conçu en 2020. Il fait l'objet d'une actualisation annuelle. Il est la propriété d'Ifpass Services.

Il contient les éléments suivants :

1. 1 séquence vidéo
2. 1 fiche pratique "Pour aller plus loin"
3. 1 quiz final

## PUBLIC

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

**Pour les personnes en situation de handicap** souhaitant réaliser une formation e-learning :  
Nous vous invitons à prendre contact avec notre référent handicap (Nadia Benakli - [nbenakli@ifpass.fr](mailto:nbenakli@ifpass.fr) - 01 47 76 58 35)  
afin de déterminer les formations accessibles.

## PRÉ-REQUIS

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

### **Modalité d'accès :**

- Les demandes d'inscription se font par mail à [mo-inscriptions@ifpass.fr](mailto:mo-inscriptions@ifpass.fr)
- 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

## TARIFS ET FINANCEMENTS

Exonérés de TVA

Module disponible dans l'Université Digitale Ifpass accessible par abonnement.  
Pour plus de renseignement contactez-nous !

## CONTACT

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

Généré le 30/06/2024 à 17:28