

# DÃ©couverte du monde de l'assistance – MOAS

Recensez les diffÃ©rentes garanties d'assistance

**Code produit :** MOAS

**Niveau :** Initiation

**ModalitÃ© :** Presentiel

**DurÃ©e (en heure) :** 7.0

**Tarif :**

**Eligible DDA :** non

**Public :** collaborateurs des sociÃ©tÃ©s d'assistance, intermÃ©diaires, gestionnaires et commerciaux des sociÃ©tÃ©s d'assurances

**PrÃ©requis :**

aucun

## Objectif

- analyser l'environnement de l'assistance

## Programme de la formation

### 1-Fondamentaux

- DÃ©finition
- Chiffres de l'assistance en France et dans le monde
- Cibles par marchÃ© avec offres adaptÃ©es

### 2-Assistance automobile

- VÃ©hicule de remplacement
- Assistance mÃ©dicale
- Assistance psychologique
- Garantie panne mÃ©canique vÃ©hicule neuf
- Garantie panne mÃ©canique vÃ©hicule d'occasion

### 3-Assistance voyage

- Assistance mÃ©dicale
- Assistance rapatriement
- Assistance psychologique
- Assurances voyages

### 4-Assistance obsÃ©ques

- Rapatriement du corps dans le pays d'origine
- Organisation des obsÃ©ques

- Transport des membres de la famille du d'Ã©funt
- Etendue et limites des prestations prÃ©vues au contrat

### Moyens d'Ã©valuation

- Evaluation des acquis de la formation par le biais de QCM et/ou d'exercices pratiques
- Questionnaire de satisfaction Ã chaud complÃ©tÃ© par chacun Ã lâissue du stage
- Questionnaire d'Ã©valuation Ã froid complÃ©tÃ© par chacun entre 2 et 3 mois aprÃs le stage

### MÃ©thodes pÃ©dagogiques

- RÃ©alisation de cas pratiques
- ExposÃ©s Ã partir d'un diaporama
- Ãchanges d'expÃ©riences