

Stratégie de lutte contre les réclamations – LUCR

Face au risque de réclamation :
agir plutôt que subir !

Code produit : LUCR

Niveau : Perfectionnement

Modalité : Presentiel

Durée (en heure) : 7.0

Tarif :

Eligible DDA : non

Public : chargés de clientèle, commerciaux des compagnies d'assurances, sociétés de courtage, agents généraux

Prérequis :

aucun

Objectif

- Être en capacité d'agir efficacement face aux demandes de réclamation
- fidéliser sa clientèle pour éviter la réclamation

Programme de la formation

1-Contexte réglementaire de la réclamation

- Droits des clients en matière de réclamation
 - Code des assurances
 - Loi Chatel
 - Loi Hamon
- Impacts de la loi Hamon sur le marché de l'assurance
- Enrichissement du fichier clients
- Statistiques de réclamations
 - Comparaison
 - Alertes
- Connaître son marché local

2-Comprendre les motifs de réclamation

- Prix
- Garanties
- Services
- Raisons explicites / implicites

3-Stratégie à mettre en application

- Mise en œuvre des réponses aux réclamations
- Rapidité - efficacité des résultats

- Satisfaction et fidélisation

4-Qualité à tous les étages

- Vendre ses plus
- Profiter de toutes les opportunités
- Provoquer le contact périodique
- Appel de courtoisie
- Service client : une tâche quotidienne

Moyens d'évaluation

Méthodes pédagogiques

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Evaluation des acquis de la formation par le biais de QCM et/ou d'exercices pratiques • Questionnaire de satisfaction chaud complété par chacun à l'issue du stage • Questionnaire d'évaluation froid complété par chacun entre 2 et 3 mois après le stage | <ul style="list-style-type: none"> • Rationalisation de cas pratiques • Exposés à partir d'un diaporama • Jeux de rôles • Échanges d'expériences |
|--|--|