

SERVICE À LA CLIENTÈLE DISTINCTIF ET PROFESSIONNEL

Formation reconnue par la ChAD, donnant
5 unités de formation continue (UFC) en
développement professionnel
(AFC12705)

Vous travaillez dans le domaine de l'assurance de dommages et vous êtes en contact avec des clients quotidiennement? Cette formation vous donnera les outils nécessaires pour bonifier votre discours téléphonique et maîtriser l'art d'une communication distinctive et professionnelle et ce, qu'importe la situation.

Clientèle cible: Courtiers, agents, experts en sinistre, réceptionnistes, finance et administration, gestionnaires ou toutes personnes qui côtoient de la clientèle au téléphone

Durée de la formation : 5 h

Objectifs de la formation

- Différencier les types de personnalités et la façon d'interagir en fonction du type de client afin de personnaliser vos communications.
- Appliquer les 5 grandes règles qui assurent une communication téléphonique distinctive et connaître quels sont les pièges à éviter afin de bonifier votre discours au téléphone.
- Maîtriser efficacement les 5 étapes qui permettent de désamorcer l'escalade émotionnelle de vos clients afin de gérer efficacement vos relations avec la clientèle plus difficile.

Stratégies d'apprentissage

- Mises en situation adaptées au domaine de l'assurance
- Exposés théoriques interactifs
- Exercices pratiques
- Discussions en groupe



Pour en savoir plus

Vous avez des questions ou besoin de plus d'informations?

Nous sommes là pour vous aider à trouver la formation qui vous convient.

Écrivez-nous au sae@csfoy.ca

**NOUS ÉCLAIRONS.
VOUS BRILLENZ.**

Québec 

FORMATION CONTINUE
ET SERVICES
AUX ENTREPRISES

