



PUBLIC CIBLE

Tout public



PRÉREQUIS

Aucun



DURÉE

2h25



OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Connaître le process à respecter et les outils à mettre en place en matière de réclamation client.



TARIF

60€

MOYENS ET MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- 2 heures 25 minutes de formation à distance (e-learning asynchrone).
- Accès ouvert sur notre plateforme e-learning pour une durée de 2 mois
- QCM et cas pratique
- Assistance technique et pédagogique assurée par nos formateurs experts en assurance.

COMPÉTENCES

- Connaître le process à respecter et les outils à mettre en place en matière de réclamation client.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- La validation des connaissances se réalise par des quiz à la fin de chaque module.

TYPE DE VALIDATION

- Attestation de formation

MODALITÉS D'INSCRIPTION ET DÉLAIS D'ACCÈS

- Etude de la demande de formation et inscription à l'adresse : contact@kereisformation.com
- Démarrage possible à tout moment de l'année

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

- La formation est accessible aux personnes en situation de handicap. Une étude des conditions d'accès et des moyens de compensation sera réalisée en amont de l'inscription afin d'identifier plus précisément les conditions de réalisation et de faisabilité de la formation. Prendre contact en amont avec notre référent Handicap à contact@kereisformation.com

PROGRAMME

LA RÉCLAMATION CLIENT • 2h25

- La notion de réclamation
- Les obligations et le process à mettre en place en matière de réclamation
- L'approche client gagnante en matière de réclamation client
- Connaître la médiation en assurance

Vos interlocuteurs

VOS RÉFÉRENTS PÉDAGOGIQUES



Bruno FERRE

Formateur expert
en crédit et en
assurance



Sophie CORINI

Formatrice experte
en crédit et en
assurance et Coach
certifiée RNCP



**Fabrice
COURAULT**

Formateur expert en
assurance et gestion
de patrimoine

VOS CONTACTS

Pôle administratif:

Marine LEGRAND
marine.legrand@kereisformation.com
01 80 52 35 21

Pôle technique :

Emmanuelle BERTRAND & Hortensia NGORA
tuteur@kereisformation.com

Pôle pédagogique:

Sophie CORINI, Fabrice COURAULT et Bruno FERRE
tuteur@kereisformation.com



Kereis Services, société en nom collectif
3 rue Victor Schoelcher 44800 SAINT-HERBLAIN
822 620 225 00018
www.kereisformation.com

