GÉRER EFFICACEMENT UN SINISTRE PROTECTION JURIDIQUE

Identifier les bonnes pratiques et améliorer la satisfaction clients

1 JOUR, 7 HEURES

ASSURANCE DOMMAGES

CODE : AAD02

Objectifs de la formation

Maîtriser le cadre et le fonctionnement de l'assurance de protection juridique

Savoir gérer efficacement un sinistre protection juridique

Identifier les bonnes pratiques de la gestion des relations clients

Parmi nos formateurs

- BARRIO Olivier
  Formateur en assurances,

Public concernés

- Responsables Commerciaux/Développement, Responsables Marketing, Responsables Juridiques, courtiers, agents généraux.

Critères d'admission

- Cette formation entre dans le champ d'application des dispositions relatives à la formation professionnelle continue car considérée comme une action d'adaptation et de développement des compétences des salariés.

Prérequis

- Aucun prérequis n'est nécessaire

Accueil des participants

Introduction

- La protection juridique : un moyen d'accéder au droit
- Rappel sur l'organisation du système judiciaire et les auxiliaires de justice.
- Focus sur la résolution des litiges, l'aléa judiciaire et la médiation

Cadre et fonctionnement de l'assurance de protection juridique

Savoir positionner la garantie protection juridique

- La PJ vs défense civile ou garantie de responsabilité, garantie dommages ou de chose

Le contenu de la garantie

- Manipulation de contrats et cas pratiques : savoir distinguer une garantie défense pénale et recours, d'une garantie de protection juridique couvrant un champ d'intervention, de la protection juridique générale

Connaître les principes fondamentaux

- Conduite du dossier/procès, libre choix de l'avocat

Savoir gérer efficacement un sinistre protection juridique

Maîtriser les aspects techniques du contrat

- Quel est l'objet de la garantie, ses exclusions, comment s'applique t elle dans le temps, la gestion amiable , pré-contentieuse et contentieuse d'un sinistre, etc

CAS PRATIQUE **Manipulation de contrats**

S'approprier les bonnes pratiques de gestion

- Appliquer les schémas de gestion et les procédures qualité.

MISE EN SITUATION **Cas pratiques avec rédaction dans chacun d'un courrier de mise en cause et d'un courrier de mise en demeure dans le cadre défini d'un process de gestion**

Déjeuner

Savoir gérer la relation client

Identifier les leviers de satisfaction client

- La durée de vie du dossier, les délais de réponse aux courriers, les délais de relance, l'information du client au fil de l'eau, savoir expliquer l'intervention des auxiliaires de justice dans le dossier.

Identifier les moments clés d'un sinistre et améliorer la performance client

- Prise en charge du client à l'ouverture du dossier, savoir émettre des réserves sur les chances de succès d'un litige.
- Passage du stade amiable au stade judiciaire, focus sur les sommes prise en charge par l'asureur de protection juridique.
- La clôture du dossier, savoir vendre par téléphone le dossier gagné ou perdu.

CAS PRATIQUE **Cas pratique pour chacun des moments clés**

Savoir gérer les situations difficiles

- Dans les relations entre l'assureur et son assuré, ou son assureur et la partie adverse, savoir surmonter les blocages dans la gestion d'un sinistre

Conclusion

- Qu'est ce qu'on bon contrat de protection juridique ?
- Un marché en explosion.

Fin de journée

Dates

Modalités pédagogiques, d'évaluation et techniques

- **Modalités pédagogiques:**

Pour les formations synchrones-présentiel ou classes virtuelles (formations à distance, en direct), les stages sont limités, dans la mesure du possible, à une douzaine de participants, et cherchent à respecter un équilibre entre théorie et pratique. Chaque fois que cela est possible et pertinent, des études de cas, des mises en pratique ou en situation, des exercices sont proposées aux stagiaires, permettant ainsi de valider les acquis au cours de la formation. Les stagiaires peuvent interagir avec le formateur ou les autres participants tout au long de la formation, y compris sur les classes virtuelles durant lesquelles le formateur, comme en présentiel peut distribuer des documents tout au long de la formation via la plateforme. Un questionnaire préalable dit 'questionnaire pédagogique' est envoyé aux participants pour recueillir leurs besoins et attentes spécifiques. Il est transmis aux intervenant(e)s avant la formation, leur permettant de s'adapter aux publics. Pour les formations en E-learning (formations à distance, asynchrones), le stagiaire peut suivre la formation à son rythme, quand il le souhaite. L'expérience alterne des vidéos de contenu et des activités pédagogiques de type quizz permettant de tester et de valider ses acquis tout au long du parcours. Des fiches mémos reprenant l'essentiel de la formation sont téléchargeables. La présence d'un forum de discussion permet un accompagnement pédagogique personnalisé. Un quizz de validation des acquis clôture chaque parcours. Enfin, le blended-learning est un parcours alternant présentiel, classes virtuelles et/ou e-learning.

- **Modalités d'évaluation:**

Toute formation se clôture par une évaluation à chaud de la satisfaction du stagiaire sur le déroulement, l'organisation et les activités pédagogiques de la formation. Les intervenant(e)s évaluent également la session. La validation des acquis se fait en contrôle continu tout au long des parcours, via les exercices proposés. Sur certaines formations, une validation formelle des acquis peut se faire via un examen ou un QCM en fin de parcours. Une auto-évaluation des acquis pré et post formation est effectuée en ligne afin de permettre à chaque participant de mesurer sa progression à l'issue de la formation. Une évaluation à froid systématique sera effectuée à 6 mois et 12 mois pour s'assurer de l'ancrage des acquis et du transfert de compétences en situation professionnelle, soit par téléphone soit par questionnaire en ligne.

- **Modalités techniques FOAD:**

Les parcours sont accessibles depuis un simple lien web, envoyé par Email aux stagiaires. L'accès au module de E-learning se fait via la plateforme 360Learning. La durée d'accès au module se déclenche à partir de la réception de l'invitation de connexion. L'accès aux classes virtuelles se fait via la plateforme Teams. Le(a) stagiaire reçoit une invitation en amont de la session lui permettant de se connecter via un lien. Pour une bonne utilisation des fonctionnalités multimédia, vous devez disposer d'un poste informatique équipé d'une carte son et d'un dispositif vous permettant d'écouter du son (enceintes ou casque). En ce qui concerne la classe virtuelle, d'un microphone (éventuellement intégré au casque audio ou à la webcam), et éventuellement d'une webcam qui permettra aux autres participants et au formateur de vous voir. En cas de difficulté technique, le(a) stagiaire pourra contacter la hotline au 01 70 72 25 81, entre 9h et 17h ou par mail au logistiqueformations@infopro-digital.com et la prise en compte de la demande se fera dans les 48h.