

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

Animée par

- **BARRIO Olivier**
Formateur en assurances,

Public concernés

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

Dates

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

Modalités pédagogiques

- Un questionnaire préalable sera envoyé aux participants pour recueillir leurs besoins et attentes spécifiques, et sera transmis au(x) formateur(s) avant la formation
- Tous nos stages de formations sont limités, dans la mesure du possible, à une douzaine de participants
- Les formations sont déroulées en présentiel ou en classe virtuelle et étayées, chaque fois que cela est pertinent, d'études de cas et de mise en pratique ou en situation
- Un formulaire d'évaluation du formateur et du déroulé du programme suivi sera proposé aux participants à la fin du stage

- 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

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'assureur 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
