

Vous travaillez dans le domaine de l'assurance (expert, courtier...) et la communication en anglais avec vos clients ou prestataires est parfois compliquée ?

Vous avez besoin de :

- **Informer et conseiller** des particuliers ou entreprises en matière d'assurance, selon la politique commerciale de l'établissement et la réglementation en vigueur
- **Gérer les sinistres** de vos assurés internationaux avec sérénité
- **Développer une clientèle à l'international** avec une communication adaptée

OBJECTIFS

- Acquérir un langage spécifique utilisé dans votre domaine professionnel
- Améliorer la qualité de ses échanges professionnels en anglais dans le secteur de l'assurance
- Faire face à toutes les situations de communication courantes : gestion des demandes, des réclamations...

DÉTAILS DE LA FORMATION

PRÉ-REQUIS



Aucun

PUBLIC



Salarié de l'assurance

DURÉE



30 heures

MODALITÉ



Individuel - groupe

FORMAT



Face à face - Visio-formation

ÉVALUATION



Application en
environnement professionnel
Option Certification TOEIC

FORMATEUR



Il possède des compétences
techniques et une expérience
professionnelle métier

ACCESSIBILITE HANDICAP



Un besoin spécifique, nous
étudions la solution pour
adapter la formation avec un
réfèrent handicap

Le +

Formation certifiante et finançable par le CPF – Compte Personnel de Formation

MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Une formation sur mesure : le test de niveau et l'audit téléphonique au démarrage de la formation permettra de personnaliser et adapter le programme de formation
- Alternance d'apports théoriques et pratiques dans l'environnement professionnel
- Mises en situation / jeux de rôles / études de cas directement dans votre entreprise
- Support de formation : sélection du formateur personnalisé et adapté aux besoins et objectifs



Cette formation vous intéresse ?

Contactez-nous : formation@capecia-formations.fr | 04 42 50 50 11

Consultez sur notre site et découvrez nos programmes de formation sur mesure.



PROGRAMME

COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES TRANSVERSES

Entrée en matière

- Développer et lister le vocabulaire en lien avec son environnement et son secteur d'activité
- Savoir se présenter, présenter sa fonction dans l'entreprise
- Présenter son entreprise, son histoire et ses valeurs
- Décrire l'environnement de l'entreprise : métiers, services, organisation, postes...

Communication professionnelle

- Communiquer par e-mail : utiliser les formules usuelles d'un échange par mail, maîtriser le format pour les dates, les chiffres, les abréviations courantes...
- Communiquer par téléphone : demander l'identité de l'interlocuteur, faire épeler un numéro de téléphone et une adresse électronique, faire patienter, demander à prendre un message...
- Les essentiels d'une communication orale :
 - Se faire comprendre avec une prononciation claire
 - Maîtriser les principales structures grammaticales et syntaxiques nécessaires pour construire des phrases cohérentes et de complexité variée
- Savoir aborder des sujets extra-professionnels

COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES MÉTIER

Liste non exhaustive de sujets qui peuvent être traités (contenu adapté et construit à partir de votre contexte professionnel)

Les polices d'assurance

- Utiliser les termes techniques et juridiques dans les secteurs d'assurance spécifiques :
 - Assurances personnelles : automobile, habitation, santé, assurance vie, voyage, responsabilité civile, invalidité, inondation, animaux de compagnie, ...
 - Assurances professionnelles : responsabilité civile professionnelle, dommages matériels, responsabilité de produit, cyber responsabilité, flotte transports (automobile, maritime, ferroviaire) ; interruption d'activité ; responsabilité environnementale ; assurance de crédit ...
- Établir des documents juridiques (contrats, polices d'assurance, avenants ...)
- Contrôler la conformité des données ou des pièces et justificatifs d'un dossier
- Transmettre la proposition d'assurance pour décision
- Collaborer efficacement avec une équipe ou des prestataires internationaux

La gestion de sinistres

- Mettre en œuvre une procédure d'expertise de sinistre
- Répondre avec clarté aux questions des clients
- Rassurer dans des situations de gestion de crise
- Traiter les réclamations et les litiges de façon calme et patiente
- Organiser un rapatriement à l'étranger
- Comprendre / rédiger des rapports techniques, rapports d'expertise ou comptes-rendus
- Déployer les procédures d'indemnisation des assurés, des victimes

La relation client

- Développer un portefeuille de clients et prospects à l'international
- Faire une présentation technique et commerciale ; valoriser un produit ou un service en démontrant son expertise professionnelle
- Concevoir un devis ou un projet de contrat
- Négocier des contrats et accords avec des clients internationaux