

# NÉGOCIER LES SITUATIONS DIFFICILES LIÉES À L'ASSURANCE



## PUBLIC

Toute personne en charge de négocier un contrat d'assurance.



## OBJECTIFS

- › analyser sa pratique en tant que négociateur
- › identifier les principes de la négociation
- › repérer et résoudre les litiges.



## PÉDAGOGIE & ÉVALUATION

Alternance de cas pratiques, exercices et ateliers avec étude de documents visuels et techniques. Travaux en sous-groupes à partir de partage d'expériences.

Test sur la connaissance de son profil de négociateur.

Chaque stagiaire sera questionné en amont, pendant et à l'issue de la formation pour identifier ses attentes, vérifier ses acquis et évaluer sa satisfaction globale de la formation.

## PRÉ-REQUIS

Aucun.

La base de nos échanges professionnels est encadrée par des relations contractuelles et notamment dans le domaine de l'assurance. Trop souvent, lors d'une négociation, qu'elle soit conduite avec l'expert, l'assureur ou encore le client, l'objectif n'est pas atteint. Cette formation a pour objectifs de connaître les techniques liées à la négociation et de mettre en œuvre ces techniques dans le cadre de cas pratiques relatifs à l'assurance.

## CONTENU

### Connaissance de soi et de l'autre dans la négociation

- › qui suis-je en tant que négociateur ?
  - l'assertivité
  - analyser ses propres freins à la gestion des situations difficiles
  - la pratique de l'écoute active et la méthode du DESC
- › avec qui je négocie ?
- › comprendre les comportements de nos interlocuteurs et gérer les situations difficiles
  - l'étude des 9 types de personnalités
  - comment les reconnaître ?
  - comment s'adapter à eux afin de faire passer le message ?

### Les principes de la négociation

- › savoir comment je négocie : l'importance accordée à nos 5 sens
- › la négociation en 5 points :
  - déterminer l'objectif
  - déterminer l'enjeu
  - préparer son dossier
  - construire le tableau de bord de la négociation
  - déterminer la stratégie

### Les litiges liés à l'assurance et les résoudre grâce aux techniques de la négociation

- › les litiges liés aux garanties dégâts des eaux et incendie
- › les litiges liés aux garanties responsabilités civiles
- › les litiges liés à l'assurance dommage ouvrage.

## ANIMATION

Sévrine RENÉ-DAVIDSEN, Consultante-formatrice en assurance.

## DATES CLASSE VIRTUELLE

14 mars 2024  
6 juin 2024  
26 novembre 2024

**PRIX NET : 815 EUROS** - 7 h de formation

Ce prix comprend l'accès à la plateforme de diffusion.

Ce stage peut être organisé dans votre organisme ou dans votre région.

**RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS :** Victoria ESTEBAN - 06 60 98 97 91. [victoria.esteban@afpols.fr](mailto:victoria.esteban@afpols.fr)

Personne en situation de handicap : contacter Cécile CROQUIN - 06 76 72 65 07. [referenthandicap@afpols.fr](mailto:referenthandicap@afpols.fr)