

# CERTIFICATION GESTION OMNICANALE DES SINISTRES AUTOMOBILE ET HABITATION

## **PUBLIC**

Professionnels de l'assurance, gestionnaires et spécialistes en sinistres qui souhaitent développer leurs compétences dans la gestion omnicanale des sinistres automobile et habitation.

## **PRÉREQUIS :**

Aucun. Souhaitable une compréhension de base du secteur de l'assurance et des sinistres.

## **MODALITÉS PÉDAGOGIQUES**

Présentiel, distanciel, Blended learning

## **MODALITÉS D'ÉVALUATION**

Etude de cas, quiz et QCM

Durée : 150 heures

## **Compétences ciblées :**

- Maîtriser les processus de gestion de sinistres.
- Développer des compétences en communication omnicanale.
- Savoir analyser et évaluer les réclamations.
- Être capable de gérer des dossiers associés aux sinistres,
- Savoir résoudre efficacement les litiges
- Avoir la capacité à gérer les situations de conflit

## **PROGRAMME**

### **1- INTRODUCTION À LA GESTION OMNICANAL DES SINISTRES (10 HEURES)**

- Compréhension des concepts de l'omnicanalité dans le contexte des sinistres
- Importance de l'expérience client cohérente à travers différents canaux

### **2- FONDEMENTS DE L'ASSURANCE ET DES SINISTRES (15 HEURES)**

- **Concepts fondamentaux de l'assurance et des sinistres**
- **Processus d'indemnisation et étapes clés**

### **3- COMMUNICATION ET GESTION DE CRISE (20 HEURES)**

- Aptitudes en communication verbale et non verbale
- Gestion efficace des situations de crise et des interactions délicates avec les assurés

### **4- TECHNOLOGIES ET INNOVATIONS EN GESTION DE SINISTRES (25 HEURES)**

- Utilisation des outils numériques pour optimiser les processus de gestion des sinistres
- Introduction aux technologies émergentes telles que l'IA et l'automatisation

### **5- RÉOLUTION DE PROBLÈMES ET PRISE DE DÉCISIONS (20 HEURES)**

- Techniques de résolution de problèmes appliquées aux défis complexes des sinistres
- Prise de décisions éclairées pour des résultats optimaux

### **6- CADRE RÉGLEMENTAIRE ET CONFORMITÉ (15 HEURES)**

- Connaissance des réglementations et exigences légales dans le secteur de l'assurance
- Maintien d'une conformité rigoureuse dans les processus de gestion des sinistres

### **7- PRATIQUES DE GESTION ET ÉTUDES DE CAS (30 HEURES)**

- Études de cas réelles pour appliquer les compétences acquises dans des scénarios pratiques
- Simulation de gestion de sinistres à travers divers canaux de communication

### **8- ÉVALUATION ET CERTIFICATION (15 HEURES)**

- Préparation aux évaluations pour mesurer la maîtrise des compétences
- Certification finale attestant de la compétence en gestion omnicanal des sinistres

## **Validation :**

Passage de l'examen final pour obtenir la certification en Techniques de vente multicanale de produits d'assurance

L'achèvement et la validation de tous les modules conduisent à l'obtention de la certification en "Gestion Omnicanal des Sinistres Automobile et Habitation".