

ANGLAIS PROFESSIONNEL POUR LES METIERS DE L'ASSURANCE



LANGUE

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 :

- **Informier 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



Les objectifs du programme

- 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...

Les détails de la formation

Pré-requis



Aucun

Public



Salarié de l'assurance

Durée



30 heures

Modalité



Individuel/groupe ▼

Format



En présentiel ou distanciel ▼



Évaluation

Application en environnement professionnel



Formateur

Il possède des compétences techniques et une expérience professionnelle métier

Accessibilité Handicap



Adaptation des modalités pédagogiques, techniques ou organisationnelles avec le référent handicap



Une formation sur-mesure

Le test de niveau et l'audit téléphonique au démarrage de la formation permettront de personnaliser et adapter le programme de formation en fonction de la situation à travailler

Support de formation

Sélection ou construction du formateur personnalisé et adapté aux besoins et objectifs de la formation



Le rythme de la formation

2 séances d'1 heure par semaine

Pédagogie

Adaptation du contenu en fonction des besoins professionnels.

Alternance **d'apports théoriques et de pratique** dans l'environnement professionnel.

Mises en situation / jeux de rôles / études de cas



Le 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, écrire de façon formelle et informelle en fonction du destinataire et des informations à transmettre ou recevoir
- Communiquer par téléphone : demander l'identité de l'interlocuteur, prendre un message, communiquer une information ou répondre à une demande
- **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 (contenu adapté et construit à partir de votre contexte professionnel)

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



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

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

Modalités de réalisation de la formation

Moyens techniques

Lors des formations en distanciel, les séquences en visioconférence sont organisées via **l'outil utilisé dans l'entreprise** du stagiaire (Teams, Zoom, Meet, ...)

Une **assistance technique** est assurée par un référent pédagogique CAPECIA.

Les formations en présentiel se déroulent au sein de l'entreprise cliente dans une salle de formation adaptée.

Modalités d'évaluation

La **progression** est évaluée par le formateur **tout au long de la formation** (résultats des exercices, questions-réponses, ...)

Et par un **test d'évaluation des acquis** en fin de formation (QCM, mise en situation, études de cas, ...).

L'évaluation est complétée par le **recueil par téléphone et en ligne des appréciations** du stagiaire à l'issue de la formation et par le bilan du formateur.

Modalité de sanction

Remise d'une **attestation de fin de formation**.



Je veux démarrer cette formation ! 📌

Découvrir les solutions de financement 📄