

<b>Section Bac</b>	<b>Assurances</b>		
<b>Nom De l'UE</b>	<b>communication appliquée au secteur de l'assurance</b>		
<b>Nom du professeur</b>	F. Dehaes		
<b>Niveau</b>	3	<b>Unité déterminante</b>	oui
<b>Nombre de périodes</b>	40	<b>Pré requis pour</b>	/
<b>Langue de cours</b>	Français	<b>Crédits ECTS</b>	3

### Objectifs du cours

◆ d'acquérir et d'appliquer les différentes techniques de communication verbale et non verbale ; notamment en expliquant ou en élaborant un projet /une partie de projet de communication de crise, comme un manuel de crise ou la constitution d'une équipe de communication de crise

◆ d'identifier et d'appliquer les techniques de base de gestion de plaintes (réception, traitements, Ombudsman ...), notamment en identifiant les devoirs et obligations relatives à la législation sur l'Ombudsman.

### Contenu du cours

Les théories de la Communication

La communication et l'entreprise

La communication de crise

-organisation

-Manuel de crise

-Equipe de crise

-Presse

-Intranet

-email

La gestion des plaintes

-gestion en interne

-Ombudsman des assurances

### Supports

- Portefeuille de lecture, y compris la législation disponible sur internet
- Slides

### Acquis d'apprentissage

**Pour atteindre le seuil de réussite, l'étudiant devra prouver qu'il est capable,**

*face à des situations courantes issues de la vie professionnelle relatives aux assurances, dans le respect de la législation en vigueur,*

- ◆ d'appliquer les différentes techniques de communication verbale et non verbale ;
- ◆ d'appliquer les techniques de base de gestion de plaintes.

### Evaluation

- Ecrit
- Des travaux durant la période de cours pour évaluer l'étudiant

### Pondération

Evaluation de 1 <sup>ière</sup> session	Evaluation de 2 <sup>ième</sup> session
100%	100%