



**Positionnez-vous en tant que
leader du service à la clientèle**

ACS®



Associate, Customer Service™ (ACS®)

Dans une industrie en constante évolution, une chose demeure constante ... les clients attendent plus de votre entreprise. Acquérez les connaissances et les compétences dont vous avez besoin pour dépasser leurs attentes avec la désignation Associate, Customer Service™ (ACS®)!

Distinguez-vous en tant qu'expert du service à la clientèle et améliorez votre performance au travail en tirant parti des connaissances acquises grâce à ce programme mondialement reconnu.

***“Rejoignez les leaders
du service à la clientèle!”***

ACS: Une base solide pour votre succès

Explorez les connaissances et les compétences dont vous avez besoin pour offrir un service à la clientèle exceptionnel. Pour obtenir la désignation ACS, complétez trois cours obligatoires et deux cours optionnels.

Distinguez-vous et élargissez vos perspectives professionnelles tout en apprenant à:

- Identifier les caractéristiques d'un service à la clientèle exceptionnel à partir de plusieurs perspectives
- Améliorer la communication et l'interaction avec les clients internes et externes
- Gérer le stress et tirer le meilleur parti de votre temps
- Découvrir les meilleurs moyens de sélectionner, former, évaluer et motiver les employés
- Mieux servir les clients en comprenant les facteurs qui stimulent la motivation et le comportement des clients
- Développer et améliorer les relations clients pour améliorer l'expérience client complète
- Avoir un aperçu des meilleures idées et réflexions de l'industrie





Personnalisez votre apprentissage avec des pistes spécialisées

ACS — Assurance vie

Cours obligatoires:

ACS 100: Fondements du service à la clientèle

LOMA 280: Principes des assurances -OU-

LOMA 281: Satisfaire les besoins des clients avec des produits d'assurance et de rente*

LOMA 290: Exploitation des compagnies d'assurance -OU-

LOMA 291: Améliorer les résultats : exploitation des compagnies d'assurance*

Cours optionnels: (choisir deux)

LOMA 301: Administration de l'assurance

LOMA 307: Concepts commerciaux et financiers pour les professionnels de l'assurance

LOMA 320: Le marketing des assurances

* Cours interactif en ligne

ACS — Property and Casualty (Canada) (Available in English only)

Jointly sponsored by LOMA and The Insurance Institute of Canada (IIC)

Required Courses:

ACS 100: Foundations of Customer Service -or-

ACS 101: Customer Service for Insurance Professionals

C11: Principles and Practices of Insurance (IIC)

C12: Insurance on Property (IIC) -or-

C13: Insurance Against Liability, Part 1 (IIC)

Elective Courses: (choose two categories)¹

Property/Liability Insurance (IIC)

Loss Adjusting (IIC)

Advanced Loss Adjusting (IIC)

Underwriting (IIC)

Agent/Broker (IIC)



¹ Visit www.loma.org for a complete listing of elective courses and topics.

Surpasser les attentes avec l'ACS!



“Être en mesure d’offrir un excellent service à la clientèle est un élément essentiel de la carrière de chacun. Je crois que la désignation ACS m’a donné les outils pour mieux comprendre l’industrie de l’assurance et des services financiers. Cela m’a également aidé à développer à la fois mon service à la clientèle et mes compétences professionnelles.”

“Le titre ACS m’a aidé à mieux apprécier les clients et a créé le désir d’établir des relations solides et sincères avec eux en participant à diverses initiatives de l’entreprise visant à nous rendre plus réactifs aux besoins des clients.”

Pour en savoir plus

Contactez le représentant LOMA de votre entreprise.
Si vous êtes un étudiant indépendant, contactez le Bureau du registraire de LOMA.

www.loma.org
1-800-ASK-LOMA

