



# Positionnez-vous en tant que leader du service à la clientèle ACS®



*Nous faisons progresser le secteur des services financiers en mettant à la disposition de nos membres connaissances, des idées, des connexions et des solutions.*





## Associate, Customer Service™ (ACS®)

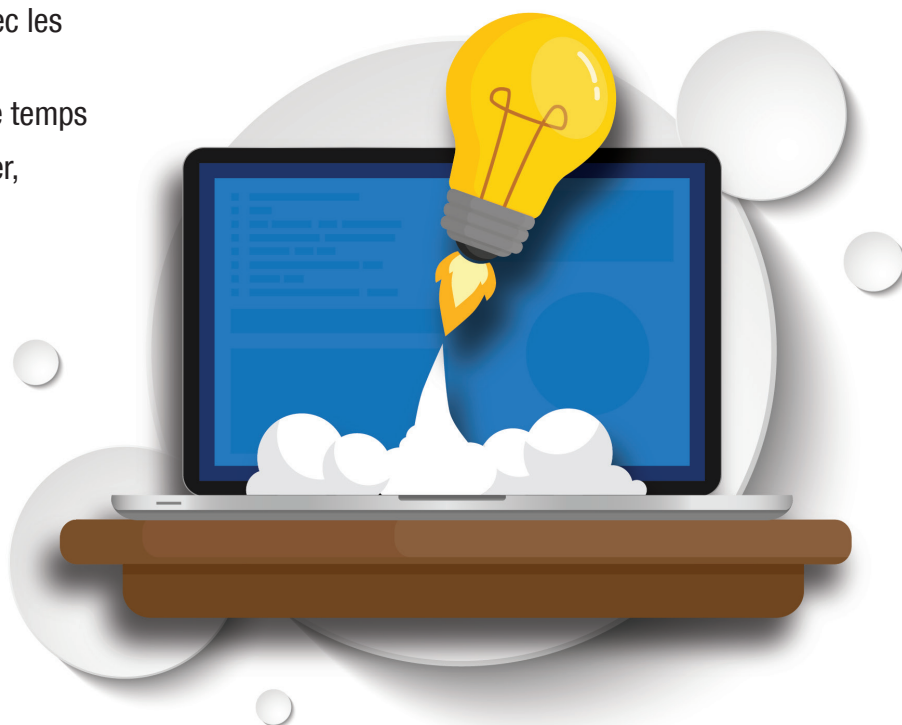
### ACS: Une base solide pour votre succès

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 le titre 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.

- Identifiez les caractéristiques d'un service à la clientèle exceptionnel à partir de plusieurs perspectives
- Améliorez la communication et l'interaction avec les clients internes et externes
- Gérez le stress et tirez le meilleur parti de votre temps
- Découvrez les meilleurs moyens de sélectionner, former, évaluer et motiver les employés
- Servez mieux les clients en comprenant les facteurs qui stimulent la motivation et le comportement des clients
- Développez et améliorez les relations clients pour améliorer l'expérience client complète
- Obtenez un aperçu des meilleures idées et réflexions de l'industrie

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

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



# Répondez aux nouvelles attentes en matière de service à la clientèle



## ACS — Assurance vie

### Cours obligatoires:

- ACS 100:** Fondements du service à la clientèle -OU-  
**ACS 101:** Service à la clientèle pour les professionnels de l'assurance \*

- 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 \* -OU-  
**ARA 440:** Reinsurance Administration (en anglais)

### Cours optionnels: (choisir deux)

- LOMA 301:** Administration de l'assurance -OU-  
**LOMA 302:** Le cycle de vie d'une police d'assurance: Administration des assurances \*  
**LOMA 307:** Concepts commerciaux et financiers pour les professionnels de l'assurance -OU-  
**LOMA 308:** Le commerce des assurances: Application des concepts financiers \*  
**LOMA 320:** Le marketing des assurances -OU-  
**LOMA 321:** Insurance Marketing: Connecting with Customers (en anglais) \*

\* 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) <sup>1</sup>

#### Property/Liability Insurance (IIC)

#### Loss Adjusting (IIC)

#### Advanced Loss Adjusting (IIC)

#### Underwriting (IIC)

#### Agent/Broker (IIC)

<sup>1</sup> Visit [www.loma.org](http://www.loma.org) for a complete listing of elective courses and topics.





***Surpassez 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.”*

## **Pour en savoir plus**

Contactez le représentant LOMA de votre entreprise.

Si vous êtes un étudiant indépendant, contactez le Bureau du registraire de LOMA.

*“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.”*