

# CORRIGE

**Ces éléments de correction n'ont qu'une valeur indicative.  
Ils ne peuvent en aucun cas engager la responsabilité des  
autorités académiques, chaque jury est souverain.**

# CORRIGÉ 4

## RAPPEL DES ÉTAPES DE L'ENTRETIEN

**I. Accueil et prise de contact (découverte).**

- II.**
- Argumentation et explication
  - Réfutation des objections
  - Synthèse/consolidation

**III. Vente additionnelle éventuelle (le candidat n'y est pas contraint).**

**IV. Prise de congé.**

**NB : La réussite de l'entretien n'est pas liée à l'accord du client.**

- Il faut expliquer à Monsieur Rodache la cause du refus de la prise en charge (garantie valable jusqu'au 61<sup>ème</sup> jour d'inhabitation).
- Le candidat peut proposer une demande commerciale au siège compte tenu de l'ancienneté du client et de son sérieux.
- Il faut lui proposer la GAV (Garantie Accidents de la Vie). Cette garantie aurait permis à Madame Rodache de ne plus dépendre des voisins.
- Insister sur les avantages que procure cette garantie (accidents vie privée, accidents médicaux, assistance en cas d'accident loin du domicile, etc.).

**B.P.**

Spécialité : **ASSURANCE**

Code Spécialité : .....

Durée :

Session  
**2005**

Épreuve : **E3 – Communication professionnelle – Sous épreuve E32 – ORALE**  
N° sujet : **05-1645**

Coefficient:

Folio  
**1 / 1**