

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 5

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 poser des questions sur l'activité professionnelle de Monsieur Cousin.
- Il faut expliquer ce qu'est une complémentaire santé et donner concrètement des exemples de remboursement de frais médicaux avec ou sans complémentaire santé (notamment pour les soins dentaires).
- Il faut enfin évoquer la GAV qui est un produit « responsable » lorsque l'on songe à fonder une famille (en donnant des exemples concrets et en évoquant le cas de l'oncle qui a dû demander les services d'une aide ménagère).
- Le fait que Monsieur Cousin ait un oncle déjà assuré par la compagnie autorise un geste commercial.

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