

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 8

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.

Au cours de cet entretien il faudra à la fois prendre en considération la demande globale de M. Tiburce (payer moins) et analyser les diminutions qui pourraient être envisagées pour chaque contrat.

Le dialogue avec le client va être particulièrement important et sans aller contre sa volonté, il faudra quand même le mettre en garde contre les risques représentés par l'abandon de certaines garanties.

Exemples :

- en cas d'accident responsable, votre client aura-t-il les moyens de se racheter une auto s'il renonce à la garantie tous accidents ?
- la GAV est le seul contrat qui offre une garantie de revenus en cas d'accident.
- Peut-on faire des économies sur la complémentaire santé de ses enfants ?

Sans aller contre la volonté du client, il appartient à l'assureur d'exercer pleinement son devoir de conseil.

Durant tout l'entretien, l'assureur devra établir un dialogue constant avec l'assuré et être en mesure de lui présenter les principales garanties de ses contrats.

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