

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 9

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.

La principale difficulté de ce sujet réside dans le fait que le client est totalement inconnu de l'assureur. La phase de découverte aura donc une importance particulière.

Le questionnement devra permettre d'estimer l'ensemble des besoins du client. Il ne s'agit pas de connaître chaque contrat dans les détails, mais d'être capable d'en présenter l'utilité globale.

Des questions judicieuses devront permettre d'alimenter l'argumentation du candidat.

- Exemple : le fait que M. Christophe pratique le deltaplane devra permettre de présenter la GAV qui est le seul contrat couvrant ce genre de risque.
- M. Christophe n'a pas encore financé l'achat de son auto, il faudra donc lui proposer un prêt.

Il est tout à fait possible d'aborder au cours de l'entretien la présentation de produits (santé, retraite, épargne, etc.) qui ne sont pas présents dans le dossier.

M. Christophe semble être un futur client intéressant, il ne faudra donc pas hésiter à lui faire des offres intéressantes.

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