

SUJET 2

FICHE CANDIDAT

Chargé(e) de clientèle à l'agence Gazza-Ladra, rue Vide-Gousset (75 002, Paris), vous voyez entrer une de vos clientes Madame Mandrin.

Madame Mandrin semble désespérée et vous annonce qu'elle vient d'être victime d'un vol.

Situation d'assurance de Madame Mandrin :

- Assurance de deux véhicules ;
- Un contrat d'assurance vie (55 000 euros capitalisés) ;
- Une assurance complémentaire santé pour elle et ses deux filles (11 et 14 ans) ;
- Une assurance multirisques habitation – Formule PROTECTOR F3*.

*Avec rachat de franchise ; lors de la souscription Madame Mandrin avait souhaité être bien assurée et avait souscrit toutes les options utiles.

Documents fournis :

- Annexe 1 : tableau des garanties
- Annexe 2 : détail des principales garanties
- Annexe 3 : procédure à suivre en cas de sinistre
- Annexe 4 : état estimatif des dommages

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

B.P.

Spécialité : **ASSURANCE**

Code Spécialité :

Durée :
20' + 20'

Session
2008

Épreuve : **E32 Communication Professionnelle orale**

N° Sujet : **2**

Coefficient :
2

Folio
1 / 5

ANNEXE 1

Le tableau des garanties

	F1	F2	F3
Les "Formules PROTECTOR"			
Incendie et événements assimilés	✓	✓	✓
Événements climatiques	✓	✓	✓
Dégâts des eaux - Gel	✓	✓	✓
Responsabilité Civile "Vie Privée"	✓	✓	✓
Bris des glaces (vitres, fenêtres, portes...)	✓	✓	✓
Vol - Vandalisme : détériorations Immobilières	✓	✓	✓
Vol - Vandalisme : mobiliers	Option	✓	✓
Dommmages électriques mobiliers	Option	✓	✓
Biens en congélateurs		✓	✓
Dégâts des eaux - tous fluides(ex: mazout)			✓
Bris des glaces étendus(mobilier, insert)			✓
Pack Plein Air Maison			✓
Valeur à neuf 3 ans		✓	✓
Valeur à neuf intégrale / rééquipement à neuf		Option	✓
Bureautique		Option	Option
Les "Services Plus PROTECTOR"			
Aide à domicile pour nettoyer le logement après sinistre	✓	✓	✓
Prise en charge du déménagement après sinistre	✓	✓	✓
Frais d'hébergement / déplacement après sinistre	✓	✓	✓
Gardiennage de votre domicile (3 jours)	✓	✓	✓
Intervention d'urgence d'un plombier ou d'un serrurier	✓	✓	✓

ANNEXE 2

DETAIL DES PRINCIPALES GARANTIES

Vol - Vandalisme : Détériorations immobilières

PROTECTOR garantit la détérioration du bâtiment, suite à un vol, tentative de vol, acte de vandalisme ou attentat. Les frais de remplacement des serrures des portes extérieures suite au vol sont également garantis.

Vol - Vandalisme : dommages mobiliers

Nous garantissons la disparition, la destruction ou la détérioration du mobilier et des espèces, fonds et valeurs, renfermés dans les locaux assurés, suite à un vol, une tentative de vol ou un acte de vandalisme commis dans les circonstances suivantes :

- avec effraction des locaux
- par escalade des locaux
- à votre insu
- par l'usage de vos propres clés lorsqu'elles vous ont été volées.
- avec violence ou menace

Rééquipement à neuf

En cas de sinistre, PROTECTOR vous propose de remplacer les biens électroménagers ou audiovisuels endommagés par un matériel neuf de marque et de caractéristiques équivalentes (uniquement pour l'équipement de moins de six ans). Pour vous simplifier la vie, vous pourrez même bénéficier de la livraison à domicile.

Vol des objets de valeur

Les objets de valeur sont :

Les bijoux, quelle que soit leur valeur.

Lorsque leur valeur unitaire est supérieure à 15 fois la valeur en euro de l'indice* :

les tapis et tapisseries, fourrures, tableaux, dessins, gravures, livres, manuscrits, statues et autres objets d'art, bibelots et tous objets décoratifs, armes, montres et pendules

Vol des espèces

Les billets de banque, espèces et valeurs non placés dans un coffre sont garantis dans la limite de 800 € par sinistre.

* indice = 100 €

ANNEXE 3

Que faire en cas de cambriolage ?

Vous venez d'être cambriolé et vous ne savez pas ce qu'il faut faire pour être indemnisé ?
Nous vous indiquons les démarches à accomplir pour une indemnisation rapide.

■ Vous découvrez le vol en rentrant chez vous

- Vous pouvez contacter "Mondass assistance" en composant le **0 835 70 49 58** : si votre serrure ou votre porte est endommagée, nous vous envoyons un serrurier et prenons en charge les frais de réparation.
- Prenez des mesures pour éviter d'être cambriolé une seconde fois (ex : pose d'un verrou si la porte ne ferme plus).
- Déposez plainte dans les 24 heures à la Police ou à la Gendarmerie.
- Contactez votre agent dans un délai de 2 jours pour lui déclarer le cambriolage.

■ Les formalités

- Préparez un état des pertes ou dommages que vous avez subis.
- Réunissez les justificatifs : factures, devis, photos...
- Transmettez-nous rapidement :
 - * le récépissé de votre dépôt de plainte remis par la Police,
 - * l'état estimatif de vos pertes certifié exact et signé.
- Si l'intervention d'un expert est prévue, il est préférable que vous soyez là pour mieux lui expliquer la situation.
- Conservez les preuves de l'effraction : verrou arraché, porte abîmée, serrure forcée...

■ Votre indemnisation

Pour être indemnisé plus rapidement, envoyez-nous, dès que vous le pouvez, l'ensemble des pièces nécessaires à la constitution de votre dossier. Dès que ce dernier est complet, nous nous engageons à vous régler immédiatement.

FICHE JURY

Lundi matin, Madame Mandrin, en rentrant de week-end a trouvé la porte fracassée et son appartement cambriolé.

Après un rapide tour de son appartement, elle a constaté la disparition d'un certain nombre d'objets :

- Un ordinateur portable acheté 1 200 € il y a 6 mois.
- Un téléviseur à écran plat acheté 3 400 € il y a 3 ans.
- 600 livres sterling (soit 1 440 euros) en espèces gardées dans son secrétaire – qui a été forcé - en raison d'un prochain voyage à Londres.
- Un petit tableau post-impressionniste (héritage de sa mère), tableau du même peintre vendu dernièrement 9 550 € à Drouot.
- Un collier de perles reçu de son mari pour son dernier anniversaire.
- De plus un canapé en cuir a été lacéré et un des murs du salon a été tagué.

Il est possible que d'autres objets aient été volés, mais Madame Mandrin n'a pas fait un état exhaustif des lieux.

La porte* - blindée et munie d'une serrure à trois points de fixation, label A2-P - est inutilisable et Madame Mandrin a laissé ses filles dans l'appartement pendant qu'elle se rendait à l'agence.

Madame Mandrin ignore tout des démarches à effectuer pour être indemnisée et ne s'est pas encore rendue au commissariat de police pour déclarer le vol.

* Au cas où un candidat poserait la question de savoir si la porte fait partie de l'appartement ou des biens en copropriété, répondre qu'elle dépend de l'assurance de l'appartement.

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.

Lorsque la cliente arrive à l'agence le candidat ne dispose que de très peu de renseignements, ce qui l'oblige à un questionnement complet.

Il est important qu'il détermine rapidement si ce vol rentre dans le cadre des garanties du contrat et qu'il rassure sa cliente.

La première proposition de l'assureur concerne les mesures d'urgences à prendre (il propose de téléphoner à son artisan agréé) pour que la porte puisse être réparée dans les plus brefs délais.

Ensuite, l'entretien portera sur la marche à suivre pour déclarer le sinistre :

- Le délai de déclaration,
- Le dépôt de plainte au commissariat,
- L'envoi de ce document à l'assureur.

Puis, il faudra que l'assureur demande à la cliente d'établir une liste des biens volés et qu'il l'informe d'ores et déjà des garanties pouvant être mises en œuvre.

Étant donné les actes de vandalisme (mur tagué), il faudra demander à la cliente de fournir photos et devis.

Tout au long de l'entretien, l'assureur devra détailler la marche à suivre et rassurer sa cliente quant aux prises en charge. L'empathie manifestée, la précision des explications et la précision du questionnement devront être des éléments importants de la notation.

B.P.

Spécialité : **ASSURANCE**

CORRIGÉ

Code Spécialité :

Durée :
20' + 20'

Session
2008

Épreuve : **Communication Professionnelle orale**

N° Sujet : **2**

Coefficient :
2

Folio
1 / 1