

SUJET 10
FICHE CANDIDAT

Chargé(e) de clientèle à l'agence Morlet de Reims, vous recevez Mlle Lucie DESPRES, 31 ans.

Lors de sa prise de rendez-vous téléphonique, elle vous a indiqué qu'elle se marierait prochainement et qu'elle avait l'intention de résilier les contrats « complémentaire-santé » qu'elle et son futur mari détenaient auprès d'autres compagnies et de souscrire une assurance commune présentant de meilleures garanties.

Mlle DESPRES est déjà cliente de votre agence :

Un contrat auto « garantie tous accidents » pour une Citroën C4.
Une assurance MRH pour un appartement F2.
Une assurance scolaire pour sa fille Laurence, 7 ans.

Documents fournis :

Annexe 1 : proposition tarifaire pour 3 personnes
Annexe 2 : votre offre complémentaire santé
Annexe 3 et 3 bis : garantie GAV

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 : **10**

Coefficient :
2

Folio
1 / 5

ANNEXE 1

Votre cotisation :

Pour les garanties décrites ci-après qui vous sont destinées ainsi qu'à votre conjoint et à votre enfant, votre cotisation mensuelle est de :

Formule principale 4	Formule principale 5	Formule principale 6
109 €	131 €	223 €

ANNEXE 2

Les garanties **SSS** santé s'inscrivent dans le cadre du respect du parcours de soins coordonnés, conformément à la loi de réforme de l'assurance maladie (13 août 2004) et aux décrets qui s'y rattachent. A ce titre, elles ne remboursent pas :

- la contribution forfaitaire de 1 Euro prélevée par le régime obligatoire depuis le 01/01/2005,
- la baisse du remboursement de la Sécurité sociale, en cas de non respect du parcours de soins,
- la part forfaitaire du dépassement d'honoraires des spécialistes consultés en dehors du parcours de soins coordonnés (8 Euros en général, en 2006).

Les garanties sont exprimées en pourcentage des bases de remboursement, y compris les remboursements du régime obligatoire, dans la limite des frais réellement engagés.

NATURE DES GARANTIES	SSS santé		
	Principale 4	Principale 5	Principale 6
HOSPITALISATION Frais de séjour Chirurgie Anesthésie Forfait hospitalier <i>durée illimitée</i> Chambre particulière <i>durée illimitée</i> Lit d'accompagnant pdt 15 jours Transport du malade Hospitalisation à domicile	Frais réels 200% 200% Frais réels Frais réels 20 Eur/j 125% 125%	Frais réels 200% 200% Frais réels Frais réels 25 Eur/j 150% 150%	Frais réels 300% 300% Frais réels Frais réels 30 Eur/j 300% 300%
DENTAIRE Dentaire remboursé par la Sécurité sociale : - soins - prothèses - orthodontie + Bonus fidélité + 25% après 2 ans + 50% après 4 ans Dentaire non remboursé par la Sécurité sociale : y compris implantologie, prothèses, orthodontie, parodontologie <i>forfait / an / bénéficiaire</i> Plafond pour l'ensemble du poste dentaire : 1ère et 2e années années suivantes	200% 200% 200% 225% 250% 105 Eur - -	225% 225% 225% 250% 275% 105 Eur - -	400% 400% 400% 425% 450% 200 Eur 1000 Eur 2000 Eur
OPTIQUE Verres et montures + lentilles remboursées par la Sécurité sociale + <i>forfait progressif / an / bénéficiaire</i> y compris pour lentilles non remboursées et opération de la myopie 1ère et 2e années après 2 ans après 4 ans Forfait sup. pour corrections > 6 dioptries et verres progressifs-multifocaux	200% 155 Eur 180 Eur 205 Eur 50 Eur	225% 175 Eur 200 Eur 225 Eur 100 Eur	400% 300 Eur 325 Eur 350 Eur 150 Eur

ANNEXE 2 suite

NATURE DES GARANTIES	SSS santé		
	Principale 4	Principale 5	Principale 6
HONORAIRES Médecins, auxiliaires médicaux, laboratoires Ostéopathes, chiropracteurs non remboursés par la Sécurité sociale <i>4 consultations max/ par an - par consultation</i> Actes de spécialité : ATM (actes techniques médicaux) Imagerie, radiologie, échographie	125% 27 Eur 125% 125%	150% 27 Eur 150% 150%	300% 27 Eur 300% 300%
PHARMACIE Médicaments et homéopathie remboursés par la Sécurité sociale	100%	100%	100%
PRESTATIONS DIVERSES - Cures thermales : dépenses remboursées par la Sécurité sociale + Forfait / an / bénéficiaire - Prothèses et appareillages : auditifs, orthopédiques, etc + prothèses capillaires remboursées par la Sécurité sociale <i>forfait / an / bénéficiaire</i> + appareils auditifs <i>forfait / an / bénéficiaire</i> - Maternité : actes d'obstétrique chambre particulière + Forfait naissance-adoption / enfant	125% 155 Eur 125% 50 Eur 180 Eur 200% Frais réels 175 Eur	150% 175 Eur 150% 100 Eur 200 Eur 200% Frais réels 175 Eur	300% 250 Eur 300% 100 Eur 325 Eur 300% Frais réels 200 Eur
SECTEUR NON CONVENTIONNE Chambre particulière : hospitalisation et maternité Hospitalisation - frais de séjour Chirurgie, anesthésie Honoraires <i>en référence à la base de remboursement de la Sécurité sociale</i>	31 Eur/j 200% 200% 125%	31 Eur/j 200% 200% 150%	50 Eur/j 300% 300% 300%
PREVENTION et SERVICES FORFAIT PREVENTION Prise en charge de dépenses de prévention non remboursées par la Sécurité sociale - Prise en charge dans la limite d'un forfait/an/bénéficiaire, de 50% des dépenses réalisées parmi une liste d'actes de prévention et de dépistage - RDV PHARMACEUTIQUE Remboursement d'une consultation à 10 Euros par an <i>RDV accordé par les pharmaciens partenaires</i> <i>renseignement auprès de Carte Blanche</i> ASSISTANCE En France et à l'étranger, y compris informations médico-sociales Aide à la médiation en cas d'erreur ou de négligence médicale CARTE BLANCHE - Tiers Payant chez les professionnels de santé du réseau - Accès à un réseau de professionnels de santé partenaires accrédités - Bénéficiaires des actions de Carte Blanche Asso <i>information et prévention santé</i>	100 Eur OUI OUI OUI OUI OUI OUI	150 Eur OUI OUI OUI OUI OUI OUI	150 Eur OUI OUI OUI OUI OUI OUI
ALLOCATION OBSEQUES (hors Madolin) Versement d'une allocation forfaitaire	500 Eur	500 Eur	700 Eur

ANNEXE 3

GARANTIE ACCIDENTS DE LA VIE

Ça n'arrive pas qu'aux autres ! Une chute dans l'escalier, une brûlure de barbecue ? un attentat terroriste, une infection hospitalière qui ne guérit pas ...

En une seconde, votre vie peut basculer !

Vous découvrez alors que, si la garantie Responsabilité civile de votre assurance Multirisque habitation, couvre bien les dommages que vous causez à autrui, pour vous en revanche, rien n'est prévu

... Votre maison et votre voiture sont assurées, vos enfants non !

Saviez-vous que 80% des incapacités permanentes sont évaluées à moins de 10 % (un pouce sectionné par exemple : 8 %) et que la plupart des compagnies n'interviennent qu'au delà de ce seuil. Grâce à sa Garantie des accidents de la vie la TROIZESS est à vos côtés quand l'imprévisible se produit.

NOUS GARANTISSONS :

Les accidents de la vie privée

- Accidents domestiques
- Accidents survenus à l'occasion d'activités scolaires, de loisir ou touristiques
- Evénements naturels et les catastrophes industrielles
- Les morsures et piqûres d'animaux
- Accidents causés par la foudre et l'électricité
- L'asphyxie
- Tous les empoisonnements et intoxication alimentaire
- Les brûlures (sauf dues au soleil)

Nous ne garantissons pas le risque de guerre ou d'accident nucléaire, les maladies n'ayant pas pour origine un événement garanti, les accidents cardio-vasculaires et cérébraux, les accidents du travail et les accidents de voiture.

Les accidents dus à des attentats ou à des infractions

Nous sommes entrés dans une ère de dangers où nul n'est à l'abri d'un attentat terroriste. Dans ce cas les indemnisations publiques sont souvent très longues à arriver. La TROIZESS est présente à vos côtés dès le premier mois pour que la vie continue.

Les accidents médicaux

Nous couvrons les conséquences dommageables pour votre santé survenues à l'occasion d'une opération chirurgicale ou de toute autre forme de traitement, à condition que ces conséquences soient indépendantes de l'affection en cause et de votre état antérieur.

ANNEXE 3 bis

NOUS INTERVENONS

Par le versement d'indemnités pouvant atteindre 1 million d'Euros (jusqu'au double si l'assuré est mineur) :

- En cas de décès le conjoint de la victime, ses enfants ou ayants-droit sont bénéficiaires d'indemnités pour compenser le préjudice économique résultant de la perte de revenus du défunt

Nous prenons également en charge :

- Le préjudice physiologique résultant d'une incapacité permanente, nous pouvons intervenir à partir de 1% d'invalidité permanente
- Le préjudice moral
- Le préjudice esthétique permanent résultant d'un accident
- L'indemnisation des souffrances endurées
- Les frais d'une tierce personne

Nous faisons plus qu'indemniser notre assuré, nous l'aidons également à réorganiser son cadre de vie après l'accident : dès lors qu'un handicap nécessite de manière définitive une assistance technique humaine la TROIZESS met à disposition de l'assuré une équipe pluridisciplinaire (experts, médecins, ergothérapeutes, architectes ...) pour l'aider à retrouver un maximum d'autonomie : aménagement du domicile ou transformation du véhicule.

C'est toute une gamme de services que nous mettons en place dans ces moments difficiles :

- Aide ménagère
- Services à domicile
- Soutien scolaire
- Garde d'animaux
- Assistance en cas d'accident loin du domicile
- Soutien scolaire
- Soutien psychologique

A partir de 7,5 Euros, pour ne pas ajouter les difficultés matérielles aux préjudices de l'accident.

NOS TARIFS

Tarifs mensuels en Euros sur 12 mois

	N°1 L'ESSENTIEL (1)	N°2 PROTECTION MAXIMALE (2)
Formule familiale	15 Euros	20 Euros
Formule individuelle	7,5 Euros	10 Euros

(1) Ne couvre que les conséquences les plus graves d'un accident (à partir de 30% d'I.P.P.)

(2) Couvre toutes les conséquences même légères d'un accident (de 1 à 29% d'I.P.P.)

FICHE JURY

Monsieur Gilles HERVE, (30 ans), futur époux, professeur de Karaté, estime avoir été mal remboursé pour une hospitalisation et des séances d'osthéopathie.

Mlle DESPRES, 31 ans, responsable administrative dans une association, est mécontente des remboursements d'optique pour sa fille Laurence (7 ans) et pour elle-même.

Elle a calculé que la couverture complémentaire santé, qu'elle et sa fille ainsi que son futur mari payaient actuellement, était de 152 € par mois ; elle estime cette somme trop élevée au regard des remboursements effectifs.

Par ailleurs, Melle DESPRES et son futur mari vont faire l'acquisition d'une vieille grange qu'ils ont l'intention de rénover eux-mêmes.

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.

1) La différence de tarif entre les deux contrats n'est pas très importante. Il faudra donc que le candidat mette en valeur la qualité de l'assurance complémentaire santé qu'il propose.

Le candidat devra insister sur les remboursements en optique puisque la cliente et sa fille portent des lunettes.

Il devra aussi tenir compte de la profession du mari qui l'expose à des problèmes musculaires ou tendineux et insister sur le fait que les frais d'ostéopathe et de chiropracteur non pris en charge par la Sécurité Sociale, font l'objet d'un remboursement forfaitaire.

Le questionnement sera donc particulièrement important et le jury sera attentif à ce que la présentation d'une garantie soit consécutive à la découverte d'un besoin chez la cliente.

2) Dans un 2^{ème} temps, il faudra proposer d'étudier la transformation du contrat MRH (appartement F2 assuré – achat futur de la grange)

3) le candidat proposera une GAV compte tenu des travaux de rénovation envisagés.

B.P.

Spécialité : **ASSURANCE**

CORRIGÉ

Code Spécialité :

Durée :
20' + 20'

Session
2008

Épreuve : **Communication Professionnelle orale**

N° Sujet : **10**

Coefficient :
2

Folio
1 / 1