

SUJET 11
FICHE CANDIDAT

Vous êtes chargé(e) de clientèle au cabinet d'assurance CHAPTAL.

Vous recevez Madame CARLIER que vous connaissez de vue car elle est boulangère dans la même rue que le cabinet d'assurance.

Elle a vu en vitrine une affichette sur une complémentaire santé et souhaiterait obtenir des renseignements.

Documents fournis :

- Annexe 1 : conventions spéciales
- Annexe 2 : tarif annuel par personne
- Annexes 3 et 3 bis : garanties accidents de la vie

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 : **11**

Coefficient :
2

Folio
1 / 5

ANNEXE 1

CONVENTIONS SPÉCIALES

GÉNÉRI SANTÉ 1

GÉNÉRI SANTÉ 2

GÉNÉRI SANTÉ 3

GÉNÉRI SANTÉ 4

Néanmoins garanties

Pour tous les soins et traitements donnant lieu à prestations en nature au titre du Régime Obligatoire, l'assureur rembourse le montant des frais réels engagés dans la limite du tableau ci-dessous, sous déduction des prestations versées par ledit régime.

Pour tous les soins et traitements non conventionnés, l'assureur rembourse le montant des frais réels engagés, dans la limite du tableau ci-dessous, sous déduction des prestations qui auraient été versées par le Régime Obligatoire s'il avait été fait application du tarif de convention.

Les remboursements sont effectués dans la limite des garanties définies ci-après, et exprimés en pourcentage du Tarif de Convention, après déduction du remboursement du Régime Obligatoire.

TABLEAU DES GARANTIES POUR TOUS LES ACTES ACCEPTÉS PAR LE RÉGIME OBLIGATOIRE

GARANTIES	GÉNÉRI SANTÉ 1	GÉNÉRI SANTÉ 2	GÉNÉRI SANTÉ 3	GÉNÉRI SANTÉ 4
<p>■ HOSPITALISATION MÉDICALE - CHIRURGICALE - MATERNITÉ en établissements conventionnés ou non conventionnés</p> <ul style="list-style-type: none"> • Frais de séjour, y compris les hospitalisations de jour et la chirurgie ambulatoire, honoraires, salle d'opération, soins, transports en ambulance • Chambre particulière (montant maximum) * • Lit d'accompagnant en cas d'hospitalisation d'un enfant assuré de moins de 12 ans (montant maximum) • Forfait journalier ** 	<p>100 % Néant</p> <p>Néant Frais réels</p>	<p>100 % Néant</p> <p>Néant Frais réels</p>	<p>140 % 30,5 €/jour</p> <p>7,7 €/jour Frais réels</p>	<p>140 % 39 €/jour</p> <p>7,7 €/jour Frais réels</p>
<p>■ FRAIS MÉDICAUX</p> <ul style="list-style-type: none"> • Honoraires des médecins et des auxiliaires médicaux • Analyses, radiologie, orthopédie et prothèses autres que dentaires • Pharmacie • Dentaire (soins, prothèses, orthodontie) Réserve supplémentaire par année d'assurance et par assuré • Optique (monture, verres, lentilles cornéennes) Réserve supplémentaire par année d'assurance et par assuré • Autres actes acceptés par le Régime Obligatoire • Cures thermales <ul style="list-style-type: none"> - soins et honoraires - hospitalisation (frais de séjour) 	<p>95 %</p> <p>95 %</p> <p>95 %</p> <p>Néant</p> <p>95 %</p> <p>Néant</p> <p>95 %</p> <p>95 %</p> <p>100 %</p>	<p>100 %</p> <p>95 %</p> <p>100 %</p> <p>Néant</p> <p>100 %</p> <p>100 %</p> <p>100 %</p> <p>100 %</p>	<p>100 %</p> <p>100 %</p> <p>100 %</p> <p>54 € maxi</p> <p>100 %</p> <p>46 € maxi</p> <p>100 %</p> <p>100 %</p> <p>100 %</p> <p>140 %</p>	<p>140 %</p> <p>100 %</p> <p>100 %</p> <p>140 %</p> <p>115 € maxi</p> <p>140 %</p> <p>107 € maxi</p> <p>140 %</p> <p>140 %</p> <p>140 %</p>
<p>■ VACCINS NON PRIS EN CHARGE PAR LE RÉGIME OBLIGATOIRE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Réserve par année d'assurance et assuré 	<p>30,5 €</p>	<p>30,5 €</p>	<p>30,5 €</p>	<p>30,5 €</p>
<p>■ PARTICIPATION AUX FRAIS D'OBSÈQUES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Montant de la participation en cas de décès avant le 65^e anniversaire de l'assuré 	<p>305 €</p>	<p>305 €</p>	<p>750 €</p>	<p>750 €</p>
<p>■ ASSISTANCE GÉNÉRIQUE SANTÉ</p>	<p>Néant</p>	<p>Néant</p>	<p>Garantie</p>	<p>Garantie</p>

* et ** Pour Généri: Santé 3, Généri: Santé 4

le séjour en service de psychiatrie est garanti ; cependant dans ce cas, le forfait journalier et la chambre particulière sont limités à 30 jours par séjour et par année d'assurance. Le séjour en centre de rééducation fonctionnelle, en maison de repos, de santé ou de convalescence médicalisées ou non est garanti aux conditions fixées à l'article 6 des Conditions Générales ; mais dans ce cas, la chambre particulière est limitée à 90 jours par séjour et par année d'assurance.

En service de gériatrie, la chambre particulière n'est pas garantie.

** Le forfait journalier n'est pas garanti en service de gériatrie.

ANNEXE 2

TARIF ANNUEL PAR PERSONNE

	GÉNÉRI SANTÉ 1	GÉNÉRI SANTÉ 2	GÉNÉRI SANTÉ 3	GÉNÉRI SANTÉ 4
Tarif adulte de 28 à 35 ans	180 €	235 €	305 €	390 €
Tarif enfant - 19 ans	105 €	155 €	190 €	246 €

Le tarif de Base de la Sécurité Sociale

Appelé également Tarif de Responsabilité, c'est une base de calcul : un tarif fixé par votre Régime de Sécurité Sociale pour calculer votre remboursement. C'est le tarif de convention dans le cas des praticiens et des établissements conventionnés et le tarif d'autorité dans le cas des praticiens et établissements non conventionnés. ***Il est souvent inférieur à votre dépense réelle, notamment pour l'optique, le dentaire et certains spécialistes.***

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
- Événements 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

« GARANTIES ACCIDENTS DE LA VIE »

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

Madame CARLIER, âgée de 28 ans, a deux petites filles de 4 et 6 ans.

Elle se marie le mois prochain avec Monsieur POTIN qui est ébéniste. Ils vont rénover une maison qu'ils viennent d'acheter.

C'est Monsieur POTIN qui lui a conseillé de souscrire pour toute la famille une complémentaire santé.

Madame POTIN ne demande qu'à être convaincue de l'utilité de la complémentaire santé bien qu'elle et ses filles ne soient jamais malades.

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.

Le questionnement débutera par la découverte de la situation familiale et professionnelle.

Il s'agira de convaincre, à l'aide d'exemples concrets, de l'intérêt de souscrire une complémentaire santé. Il faudra tenir compte du tarif de base de la sécurité sociale.

Le jury veillera à ce que le candidat présente la GAV.

B.P.

Spécialité : **ASSURANCE**

CORRIGÉ

Code Spécialité :

Durée :
20' + 20'

Session
2008

Épreuve : **Communication Professionnelle orale**

N° Sujet : **11**

Coefficient :
2

Folio
1 / 1