



SERVICES CULTURE ÉDITIONS
RESSOURCES POUR
L'ÉDUCATION NATIONALE

**Ce document a été numérisé par le CRDP Nord Pas-de-Calais pour la
Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel**

Campagne 2009

Ce fichier numérique ne peut être reproduit, représenté, adapté ou traduit sans autorisation.

CORRIGÉ

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

Premier paragraphe (2 points)

Rappeler le contexte de la communication
Manifester de l'empathie.

Deuxième paragraphe (4 points)

Répondre au client

Rassurer très rapidement le client : toutes les opérations qu'il demande sont possibles et peuvent être effectuées rapidement et sans frais.

Valoriser le contrat en montrant sa souplesse et son adaptabilité.

Troisième paragraphe (7 points)

Partie plus délicate dans la mesure où l'assureur doit réaliser ses propres objectifs : conserver le client en évitant le rachat total, accepter les modifications tout en préservant l'avenir.

Arguments : Il est intéressant de garder le contrat pour bénéficier des avantages fiscaux. Un retournement de conjoncture finira bien par se produire et à ce moment un contrat multi-support retrouvera son utilité.

Quatrième paragraphe (3 points)

Proposition de rendez-vous. Rester ouvert à toute proposition. (1 point)

Proposer au client d'étudier avec lui les solutions les plus adaptées. (2 points)

Formule de politesse (1 point)

Il faudra éviter de donner au client l'impression que l'on veut conserver le contrat à tout prix sans prendre en compte les pertes subies, cela pourrait être interprété comme de la vente forcée et avoir un effet contre productif.

Orthographe – syntaxe – style (2 points)

Présentation – traitement de texte (1 point)

B.P.

Spécialité : ASSURANCE

CORRIGÉ

Code Spécialité :

Durée :
1h30

Session
2009

Épreuve : E3 – Communication professionnelle – Sous épreuve E31 – 1^{ère} partie
N° sujet : 09-1692

Coefficient:

Folio
1 / 1