



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 SUJET 8**  
**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.**

Etant donné que les candidats sont souvent peu familiarisés avec le traitement de situations d'assurance vie, le jury sera plus sensible au respect des étapes de l'entretien et à la capacité d'adaptation du candidat qu'à la technicité des arguments.

Accueil

Accueil cordial, le client doit être rappelé par son nom. L'assureur invite son client à s'asseoir et rappelle brièvement l'objet de l'entretien.

Découverte (minimum un quart de l'entretien)

Au terme de cette étape, l'assureur devra avoir pris la mesure du mécontentement de son client, avoir noté ce qu'il désirait. En fonction des réponses, l'assureur pourra déterminer ses objectifs et sa marge de manœuvre.

Récapitulation

Rappel rapide des volontés du client en déterminant bien ce qui est du domaine de l'obligation immédiate (rachat partiel, arrêt des versements) et ce qui pourra être négociée (maintien du contrat).

Traitement de la demande

Dans ce genre de situation, il est très important de donner immédiatement satisfaction au client et d'insister (vocabulaire positif) sur la liberté dont il dispose, il ne faut absolument pas que le client ait le sentiment d'être « piégé » par le contrat.

Donc, l'assureur donnera tous les renseignements sur un rachat partiel ou total et la suspension des versements en insistant sur la simplicité et la rapidité des démarches.

Dans une deuxième étape l'assureur devra argumenter pour essayer de convaincre son client de se contenter d'un rachat partiel et lui proposer toutes les modifications souhaitées à son contrat.

On ne pourra demander à un étudiant de B.P. d'aller plus dans une argumentation sur les supports de l'assurance vie. Les objections éventuelles que pourra faire le client ne devront donc pas être trop techniques...

Conclusion

Mise en place de la solution choisie.

Prise de congé

<b>B.P.</b>	Spécialité : <b>ASSURANCE</b>	<b>CORRIGÉ</b> Code Spécialité :	Durée : 20' + 20'	Session <b>2009</b>
Épreuve : <b>Communication Professionnelle orale</b>			Coefficient : 2	Folio 1 / 1
			N° Sujet : <b>8</b>	

## FICHE JURY

Monsieur Lafitte est très déçu par le rendement de son contrat d'assurance vie et souhaite réorienter son épargne.

Il envisage d'investir dans l'immobilier et souhaite donc pouvoir disposer d'environ 30 000 euros immédiatement disponibles sur son compte à vue ; cette somme lui permettrait de signer sans délai une promesse de vente si une offre intéressante se présentait.

Il demande que cette opération soit effectuée rapidement et se renseigne sur son coût.

Pour ce qui est des sommes restant sur son contrat d'assurance vie, il hésite entre :

- Opérer un rachat total de son contrat, il se renseignera donc sur les modalités de rachat total.
- Conserver son contrat en modifiant ses supports d'épargne : il ne veut plus investir la moindre somme en bourse ni, plus généralement, sur des supports en U.C.

S'il conserve son contrat, il souhaitera interrompre pendant quelque temps les versements libres programmés qu'il effectue.