



SERVICES CULTURE ÉDITIONS  
RESSOURCES POUR  
L'ÉDUCATION NATIONALE

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

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

# CORRIGE

**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.**

## COMMUNICATION PROFESSIONNELLE ORALE – CORRIGÉ N° 1

### 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.**

On attendra un comportement professionnel, empathique, assorti d'un grand nombre de questions pour bien comprendre la nouvelle situation familiale.

Faire une découverte complète pour une proposition adaptée :

- âge des enfants
- besoin en optique, dentaire
- ...

Les grands principes de l'assurance santé doivent être expliqués (tarif de convention, remboursement à 150 %, 200 %, 250 %).

Tenir compte de la situation particulière (seul avec ses enfants) pour proposer la GAV.

Insister sur la possibilité de recourir à une garde d'enfants, un soutien scolaire...

Mettre en garde contre le risque d'accidents en faisant du bricolage.

Ne pas oublier de dire à Monsieur Bellandi que s'il agrandit la maison, il faut le signaler et redéfinir son contrat MRH.

B.P.

Spécialité : **ASSURANCE**

Code Spécialité :

Durée :  
**20' + 20'**

Session  
**2010**

Épreuve : **E32 – Communication professionnelle - ORALE**

N° Sujet : **1**

Coefficient:

Folio  
1 / 2

## FICHE JURY

Monsieur Bellandi profitera de son temps libre à la maison pour terminer quelques travaux d'aménagement (création d'un bureau à côté du garage) car il travaille à domicile.

Il est inquiet au sujet des dépenses de santé auxquelles il devra faire face. Ses 2 enfants sont âgés respectivement de 10 et 7 ans.

Son fils aîné doit mettre un appareil dentaire et sa fille porte des lunettes.

### LES ATTENTES DU JURY

Proposer la formule Option 300 en fonction des besoins des enfants en matière de soins (orthodontie et lunetterie).

Proposer en vente additionnelle la garantie Accidents de la vie pour couvrir le client en cas d'accident corporel car il va effectuer des travaux.

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel  
Réseau SCÉRÉN

<b>B.P.</b>	Spécialité : <b>ASSURANCE</b>	Code Spécialité :	Durée : <b>20' + 20'</b>	Session <b>2010</b>
Épreuve : <b>E32 – Communication professionnelle - ORALE</b> N° Sujet : <b>1</b>			Coefficient:	Folio 2 / 2