



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° 2

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 attend du candidat :

- une analyse des garanties,
- des précisions sur les franchises,
- une explication du bonus-malus.

B.P.

Spécialité : **ASSURANCE**

CORRIGÉ

Code Spécialité :

Durée :
20' + 20'

Session
2010

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

N° Sujet : **2**

Coefficient:

Folio
1 / 2

FICHE JURY

Madame SIGNARGUES ne connaît rien à l'assurance et est un peu désemparée. Âgée de 40 ans, elle est assistante maternelle.

Elle souhaite des conseils personnalisés :

- Sur les garanties dont elle aurait besoin par rapport à l'utilisation du véhicule (déplacements privés).
- Sur le bonus qui lui sera appliqué (son mari avait actuellement un bonus de 0,60).
- Elle a obtenu son permis le 1^{er} juin 2003.

LES ATTENTES DU JURY

Une proposition de contrat et un devis par rapport aux besoins de Madame Signargues.

Le mode de calcul de son bonus.

Base Nationale des Sujets d'Examens de l'Enseignement Professionnel
Réseau SCÉRÉN

B.P.	Spécialité : ASSURANCE	CORRIGÉ Code Spécialité :	Durée : 20' + 20'	Session 2010
Épreuve : E32 – Communication Professionnelle - ORALE N° Sujet : 2			Coefficient:	Folio 2 / 2