



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° 3

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.

COMPÉTENCES DE COMMUNICATION :

- Prise de contact personnalisée : saluer le client par son nom, se présenter en donnant sa fonction.
- Connaissance de la situation du client : client important, montrer que l'on connaît sa situation.
- Respect des étapes de l'entretien en particulier pour l'estimation de ses besoins.
- Contrôle de l'entretien : ne pas laisser le client « diriger » l'entretien.
- La proposition : elle ne devra être faite qu'après la phase de découverte, la récapitulation des besoins, et ne pas arriver prématurément.
- L'empathie : l'assureur devra prendre en compte l'inquiétude de son client et y répondre de manière rassurante.
- Mise en valeur du service et des garanties du contrat proposé.

COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES :

- Exploiter les documents fournis en annexe : savoir lire et expliquer un tableau de garanties.
- Proposer des garanties adaptées sans chercher à « forcer » la vente.
- Exercer le devoir de conseil de l'assureur.
- Connaître les spécificités de l'assurance moto (exploitation des documents fournis en annexe).
- Poser des questions pertinentes sur l'assurée, le véhicule et l'utilisation du véhicule.
- Savoir conclure l'entretien sur une proposition précise et chiffrée

B.P.

Spécialité : **ASSURANCE**

CORRIGÉ

Code Spécialité :

Durée :
20' + 20'

Session
2010

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

N° Sujet : **3**

Coefficient:

Folio
1 / 2

FICHE JURY

Renseignements sur l'assurée :

La fille de M. Rossi, Xena est âgée de 19 ans, elle a obtenu le permis A il y a un mois, elle n'est assurée pour aucun autre véhicule.

Renseignements sur le véhicule :

Moto Yamaha XT, cylindrée 350 cm³, moteur bridé à 34 CV.
Modèle année 2000. Valeur d'achat 1 500 €.

M. Rossi prendra à sa charge le paiement de l'assurance, mais le contrat sera établi au nom de sa fille. M. Rossi est très inquiet mais il n'a pas pu dissuader sa fille d'acheter cette moto. Il souhaite donc de bonnes garanties tant pour sa fille que pour la moto.

LES ATTENTES DU JURY

Ce sujet comprend une dimension humaine importante étant donné que M. Rossi est très inquiet et attend de l'assureur qu'il contribue à protéger sa fille.

- Proposer la formule d'assurance et le devis moto en fonction des besoins de sa fille (attention : l'âge ne permet pas de proposer la formule « dommages tous accidents ».)
- Conseiller de souscrire l'option « garantie du conducteur ».
- Proposer un stage « jeune conducteur » pour réduire la prime d'assurance.

B.P.	Spécialité : ASSURANCE	CORRIGÉ Code Spécialité :	Durée : 20' + 20'	Session 2010
Épreuve : E32 – Communication professionnelle - ORALE N° Sujet : 3			Coefficient:	Folio 2 / 2