



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.

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.

1. Montrer au client qu'on le connaît et qu'on a consulté son dossier et lu le constat amiable, le rassurer sur la prise en charge
2. Prendre connaissance des circonstances de l'accident et explication des conséquences (malus). Répondre aux objections sur la responsabilité
3. Expliquer au client les garanties auxquelles il a droit
4. Mettre en œuvre la procédure d'indemnisation (expert, estimation des dommages, remorquage) et des services (véhicule de remplacement)
5. Prendre congé

Qualités de communication à mettre en œuvre :

- Ecoute active
- Argumentation cohérente pour faire accepter au client une décision négative
- Capacité à reformuler dans un langage accessible les termes techniques de l'assurance
- Bonne préparation de l'entretien permettant d'apporter des réponses rapides
- Empathie : un accident automobile est toujours une épreuve pour celui qui en est victime
- Mise en valeur du contrat et du service fourni

Qualités professionnelles à mettre en œuvre :

- Bonne compréhension des documents techniques : CRM, tableau des garanties
- Capacité à proposer rapidement un tarif et à fournir un coefficient
- Exercice du devoir de conseil de l'assureur : sera-t-il ou non pertinent de supprimer des garanties pour diminuer la cotisation ?

B.P.

Spécialité : **ASSURANCE**

Code Spécialité :

Durée :
20' + 20'

Session
2010

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

N° Sujet : 4

Coefficient:

Folio
1 / 2

FICHE JURY

M. Tang n'a jamais eu d'accident auparavant. Il ignore les modalités de remboursement et le mécanisme du bonus / malus. Son garagiste a estimé verbalement les réparations à environ 3 000 euros.

Il n'a pas le sentiment d'avoir été en tort et estimerait injuste d'être considéré comme totalement responsable.

LES ATTENTES DU JURY

- Expliquer les responsabilités et l'indemnisation du préjudice.
- Calculer par le mécanisme du Bonus/Malus sa future prime d'assurance.

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

B.P.

Spécialité : **ASSURANCE**

Code Spécialité :

Durée :
20' + 20'

Session
2010

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

N° Sujet : **4**

Coefficient:

Folio
2 / 2