



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° 5

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.

ACCUEIL, PRISE DE CONTACT

PREMIÈRE ÉTAPE

Le candidat devra évaluer les besoins de son client et prendre en compte ses attentes. Le questionnement devra donc porter sur la situation personnelle, familiale et professionnelle de M. Martin, sur ses capacités d'épargne ainsi que sur ses besoins.

DEUXIÈME ÉTAPE

Récapituler les besoins et expliquer la nature du produit proposé en indiquant clairement la différence entre une assurance vie et une assurance en cas de décès.

TROISIÈME ÉTAPE

Présenter le contrat et les principales garanties.
Expliquer le principe de tarification.

CONCLUSION

Qualités de communication attendues :

- Capacité d'empathie du candidat :
- Prise en compte de l'accident auto et du traumatisme subi par le client.
- Intérêt montré à la situation personnelle du client.
- Connaissance du dossier
- Présentation claire et vocabulaire adapté
- Proposition personnalisée adaptée au besoin

Qualités professionnelles attendues :

- Compréhension du contrat
- Explication de la tarification
- Utilisation de la documentation

B.P.

Spécialité : **ASSURANCE**

CORRIGÉ
Code Spécialité :

Durée :
20' + 20'

Session
2010

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

N° Sujet : **5**

Coefficient :

Folio
1 / 2

FICHE JURY

Jacques Martin, 31 ans, marié, 2 enfants (Augustin 3 ans, Emma 2 mois).

M. Martin est propriétaire d'une petite entreprise de graphisme (4 salariés), son entreprise se développe et dégage des bénéfices.

M. Martin rembourse d'importants prêts bancaires (achat d'ordinateurs, de logiciels, de matériel d'imprimerie) et n'a donc, pour le moment, que de faibles capacités d'épargne ; il ne possède aucun patrimoine.

M. Martin vient d'être victime d'un très grave accident de voiture, il n'a été que légèrement blessé, mais son véhicule a été totalement détruit.

Il a alors pris conscience que sa famille se serait trouvée dans une situation financière très difficile s'il avait été tué ou était resté dans l'incapacité de travailler.

M. Martin a pris rendez-vous avec son assureur pour trouver une solution lui permettant de mettre sa famille à l'abri du besoin en cas de décès.

LES ATTENTES DU JURY

- Proposer une assurance décès.
- S'assurer de la bonne santé du client.
- Expliquer comment fonctionne le contrat et proposer le tarif.

B.P.	Spécialité : ASSURANCE	CORRIGÉ Code Spécialité :	Durée :	Session
			20' + 20'	2010
Épreuve : E32 – Communication professionnelle - ORALE N° Sujet : 5			Coefficient :	Folio 2 / 2