

Épreuve E32

**Développement
commercial
et conduite
d'entretien**

Barrotta Patrick
Barrotta Aurélie

Présentation de l'épreuve E32

La codification de cette épreuve dans votre référentiel de formation est E32. Son libellé est « développement commercial et conduite d'entretien ». Il s'agit d'une épreuve orale coefficient 4, sous forme de contrôle continu dit CCF ou sous forme ponctuelle.

L'épreuve porte sur les compétences et les savoirs associés des activités A.1.1 et A.1.3 de votre référentiel. Il s'agit de mettre le candidat(e) dans une situation de simulation de vente et négociation de produits et services assurantiels et bancaires.

Cette épreuve s'appuie sur un dossier fourni par le candidat. Il se compose de différents éléments :

- 5 fiches descriptives d'activités professionnelles, ces activités portent sur au moins 3 produits d'assurance ou de banque choisis par le candidat(e). Doivent figurer au moins :
 - une situation d'assurance de biens et responsabilités ;
 - une situation d'assurance de personnes ;
 - une situation d'assurance du professionnel ;
 - et une situation d'épargne assurantielle ou bancaire ;
- des fiches clients présentant en détail le profil du client ou prospect abordé dans les situations de vente et négociation des fiches descriptives d'activités ;
- des fiches contextes présentant les détails des lieux d'exécution de l'action de vente. Il y aura autant de fiches contexte que de lieux différents de stage, d'apprentissage, voire des entreprises simulées lors des ateliers de professionnalisation.

Attention, ces divers documents ne sont pas évalués. Ils sont cependant nécessaires pour construire l'évaluation. Il faudra porter toute votre attention sur eux tout de même.

Cette évaluation a deux temps de traitement.

Pour l'épreuve ponctuelle et pour celles en CCF la dichotomie de l'épreuve est la même.

- Situation 1 un appel « sortant » : la philosophie de l'épreuve est que le candidat(e) peut préparer sa situation il connaît les attentes de son prospect ou client. Il sait quel produit lui sera proposé, et sa situation personnelle. Ces paramètres pourront être modifiés librement par le jury.

Vous mettrez à profit votre temps de préparation (vos 15 minutes) pour vous rappeler les fondamentaux de la vente, les fameuses étapes de la vente.

Pour votre oral vous porterez un soin tout particulier à la découverte des besoins de votre client ou prospect et à la reformulation.

Le rebond commercial est souhaitable. Il doit être en relation avec le profil de votre client ou prospect.

Souvent les candidats s'imposent de le faire mais sont maladroits dans leur démarche.

- Situation 2 un appel « entrant : il n'y a pas de temps de préparation. Pour les candidats sous la forme CCF, il s'agit de la seconde situation. Souvent cette dernière se déroule au printemps de la seconde année.
Pour les candidats de la forme ponctuelle, cette épreuve se fait à la suite de la première situation.
- Il faut ajouter à ces deux situations un temps d'échange avec le jury (10 minutes maximum). Il sera demandé aux candidats de porter un regard critique sur leurs deux simulations.
Les éléments d'échanges peuvent porter sur la réalisation des objectifs avant et après entretien, sur les difficultés rencontrées au regard des modifications de paramètres, voire aussi la qualité des échanges et le climat de l'entretien...

Les clefs de la réussite

1. Maîtriser l'argumentaire produit, et avoir une bonne connaissance des caractéristiques de base de votre produit d'assurance.
Il ne s'agit pas d'une épreuve technique d'assurance. Pour cela il y a les écrits. Pour autant des erreurs lourdes sur les caractéristiques du produit vous feraient perdre de la crédibilité face au jury. Il est vrai que vos clients et prospects ne sont pas des professionnels de l'assurance mais ils ne sont pas totalement ignorants des offres de base des acteurs du marché.
2. Écouter vos interlocuteurs.
Votre jury va vous livrer des informations lors des échanges, vous allez découvrir leurs mobiles de souscription. Posez des questions, reformulez vos offres afin de clôturer au mieux votre entretien et ne pas commettre d'impair. Vos paramètres de base seront modifiés par le jury, ne restez pas sur votre situation initiale, adaptez-vous.
3. Adopter une attitude professionnelle dans votre vocabulaire et votre posture.
Il ne s'agit pas d'une conversation mais d'une simulation d'entretien de vente. L'objectif est connu dès le départ, vous êtes dans un acte de souscription. Vous devez décrocher la vente. Pour cela, le sentiment d'une bonne relation professionnelle gagnant-gagnant doit émerger de votre échange. Ayez les bonnes manières. Votre vocabulaire est choisi et votre tenue physique est appropriée. À proscrire le costume acheté la veille et trop étroit.
4. Gérer votre temps.
Ces oraux sont courts, dans ce temps imparti vous devrez découvrir des besoins, des mobiles d'achat, traiter des objections, reformuler votre offre, et pourquoi pas, faire un rebond commercial. Ne passez pas à côté des étapes clefs de l'entretien de vente. Forcez-vous à travailler une trame, tout en vous laissant des capacités d'adaptation face aux modifications des paramètres.

BTS ASSURANCE SESSION 2019

ANNEXE IV Fiche contexte

FICHE CONTEXTE N°	CONCERNE FICHE(S) D'ACTIVITES N ^{OS}	
NOM :	PRENOM :	
Contexte réel ☐	Contexte simulé ☐	Période / Date :
NOM DE L'ENTREPRISE :		Adresse :
Service :		
SITUATION DE L'ENTREPRISE DANS LA FILIERE : <i>(Cochez – plusieurs cases possibles)</i> ☐ Organisme d'assurance → type d'organisme <i>(SA SAM, M45, IP) :</i> ☐ Courtier Grossiste ☐ Agent Général → compagnie : ☐ Courtier en assurance ☐ Mandataire de la compagnie : ☐ Mandataire de l'intermédiaire : ☐ Service assurance d'une organisation <i>(collectivités territoriales, entreprise privée) :</i> ☐ Autre :		SPECIFICITES DE L'ACTIVITE DE L'ENTREPRISE : <i>(Cochez – plusieurs cases possibles)</i> ☐ Partenaires : ☐ Compagnies : ☐ Courtiers grossistes : ☐ Courtiers ☐ Agents ☐ Activité de courtage <i>(pour les agents généraux : Nom du courtage, % de CA) :</i> ☐ Autres : ☐ Souscription de contrats ☐ Gestion des contrats ☐ Règlement de sinistres : Seuil de délégation de sinistres : Type de risques gérés en délégation :
SITUATION GEOGRAPHIQUE : • Plan des locaux • Ou géolocalisation • Ou photo(s) • Les implantations		RESSOURCES HUMAINE • Effectifs : • Organigramme à insérer • Ou SERVICES : • Ou Collaborateurs :

BTS ASSURANCE SESSION 2019

ACTIVITES DE L'ENTREPRISE

1-GAMME DE PRODUITS PROPOSES A LA VENTE

PRODUITS D'ASSURANCE :

ASSURANCES DE DOMMAGES

☐ Particuliers : Assurance protection des biens :	☐ Professionnels : Assurance protection des biens, vie privée : Assurance protection des biens, vie professionnelle :	☐ Entreprises :
---	--	--

ASSURANCES DE PERSONNES

SANTE / PREVOYANCE : ☐ Assurances collectives : ☐ Assurances individuelles :	ÉPARGNE/ PLACEMENTS : ☐ Particuliers : ☐ Professionnels : ☐ Assurances collectives : ☐ Assurances individuelles :	RETRAITE : ☐ Assurances collectives : ☐ Assurances individuelles :
--	---	--

PRODUITS AUTRES QUE L'ASSURANCE :

INDIQUEZ LES PRODUITS BANCAIRES, FINANCIERS, AUTRES COMMERCIALISES :

2-ANALYSE DE L'ACTIVITE DE L'ENTREPRISE

- **Marchés ciblés :**

- **Positionnement de l'entreprise :**

- **Zone de chalandise :**

- **Étude de la concurrence** (Se limiter à 3 ou 4 concurrents significatifs)

Diagrammes ou tableaux d'analyse du portefeuille (exemples d'indicateurs de composition du portefeuille : nombre de contrats, % par catégorie de contrats (contrats auto, MRH, MRP, RC PRO, PJ, Santé, Gav, Prévoyance, Assurance vie) ; nombre de clients, typologie de la clientèle (% de clients professionnels, clients particuliers, clients entreprises), (% clients monodétenteurs et/ou pluridétenteurs), nombre moyen de contrats par client, % ou nombre d'impayés, taux d'attrition, durée moyenne de détention d'un contrat...).

BTS ASSURANCE SESSION 2019

Chiffre d'affaires (de l'agence, du cabinet de courtage, de l'entreprise *lorsque disponible*) :

Taux de commissionnement (selon les produits, *lorsque disponible*) :

3- ÉVENTUELLEMENT, SPÉCIFICITÉS DU SERVICE

ANNEXE V Fiche d'activités E32

E32 – Développement commercial et conduite d'entretien		Fiche d'activités n°
Nom :	Prénom :	Fiche contexte n° :
Activité réelle ☐ Activité simulée ☐ NOM DE L'ENTREPRISE (et éventuellement compagnie mandante) :		
Activité portant sur : Assurances de biens et de responsabilités ☐ Assurances de personnes ☐ Épargne assurantielle ou bancaire ☐		Assurances du professionnel ☐ Assurances du particulier ☐
ORIGINE DU CONTACT : Développement commercial suite à une offre commerciale Plan de prospection Réponse à une demande		
TYPE de SITUATION : ☐ Entretien de développement commercial sans rendez-vous préalable : ☐ avec un prospect ☐ avec un client ☐ Entretien de développement commercial en B to C suite à prise de rendez-vous ☐ Entretien de développement commercial en B to B		FORME de COMMUNICATION : Face à face ☐ Téléphone ☐ Autre ☐ Précisez :
ACTEURS IMPLIQUÉS DANS LA SITUATION : Précisez le rôle et la fonction		
ÉTUDIANT(E)	PROFESSIONNEL(S)	CLIENT/ASSURÉ
CONTEXTE COMMERCIAL : <i>Le cas échéant, description du plan de prospection ou d'animation commerciale : cible, actions commerciales, réductions commerciales offertes en cas de souscription (nature, montant, période...)</i>		
HISTORIQUE DE LA SITUATION		
OBJECTIFS DE L'ENTRETIEN POUR LE CONSEILLER <i>Besoin initial à traiter, informations à recueillir, autres besoins à étudier/à traiter</i>		

BTS ASSURANCE SESSION 2019

DESCRIPTION ET ANALYSE DU DEROULEMENT DE L'ENTRETIEN COMMERCIAL	
PHASES	DESCRIPTION ET ANALYSE
	<i>Au fil de la description, mettre en évidence notamment : les techniques de vente et de communication utilisées ou observées au cours de l'entretien commercial, les supports de communication mobilisés, les documents remis au client lors de l'entretien</i> <i>Indiquer les garanties, franchises, capitaux assurés et les avantages produit lors de la phase conseil.</i>
DOCUMENTS PROFESSIONNELS UTILISES LORS DE L'ENTRETIEN : CONDITIONS GENERALES ET PARTICULIERES, DEVIS ... (à lister et apporter le jour de l'examen)	
SUIVI DE L'ENTRETIEN :	
<i>Informations à conserver dans la base de données, le fichier client, informations à exploiter :</i>	<i>Planification des actions de suivi après l'entretien : (Envoi du devis, du contrat (CP), e-mail de prise de rdv, envoi d'un sms de prise de rdv, relance etc.)</i>
AUTO-EVALUATION <i>Atteinte des objectifs, analyse critique de la communication, de la conduite de l'entretien et de la (des) proposition(s), actions correctrices)</i>	