



Licence Professionnelle d'Assurances

Année 2007-2008

EXAMEN MODULE

« LE CLIENT, POINT DE DEPART DE LA REFLEXION STRATEGIQUE (U4) »

JEUDI 21 FEVRIER 2008

14 H 30 – 16 H 30

DUREE 2 heures

(ni document ni calculatrice autorisés)

En assurance, la fidélisation correspond-elle aux attentes des clients ?



Licence Professionnelle d'Assurances

Année 2006-2007

EXAMEN MODULE

« LE CLIENT, POINT DE DEPART DE LA REFLEXION STRATEGIQUE (U4) »

LUNDI 19 FEVRIER 2007

14 H 00 – 16 H 00

DUREE 2 heures

(ni document ni calculatrice autorisés)

Après avoir défini les enjeux d'une politique de fidélisation dans une compagnie d'assurance, identifiez les différents moyens pour mettre en œuvre une telle politique. Illustrez vos propos par des exemples.

Année 2005-2006

*Licence
Professionnelle
d'Assurances*

EXAMEN MODULE
**« LE CLIENT, POINT DE DEPART DE LA REFLEXION
STRATEGIQUE » (U4)**

Lundi 13 février 2006

15 H 00 – 17 H 00

(Aucun document n'est autorisé)

La Gestion de la Relation Client constitue un levier stratégique dans le pilotage d'une entreprise d'assurances.

Quels en sont les atouts et limites tant sur le plan organisationnel que commercial ?

Vous apporterez une réponse argumentée et illustrée par des exemples, en distinguant les risques de masse des risques d'entreprise.

Année 2004-2005

*Licence
Professionnelle
d'Assurances*

EXAMEN MODULE
**LE CLIENT, POINT DE DEPART DE LA REFLEXION
STRATEGIQUE**

Jeudi 1^{er} septembre 2005

11 H 00 – 13 H 00

(Aucun document n'est autorisé)

N'avez-vous pas l'impression que la nouvelle division du travail dans les compagnies d'assurances, qui cantonne l'agent général à la conquête du client et confie la gestion des sinistres à des centres d'appels, est dommageable à l'avenir de cette profession libérale ?

Si vous le pensez, justifiez votre point de vue, sinon essayez d'expliquer les bienfaits pour le client de ce nouveau taylorisme.

EXAMEN MODULE
**LE CLIENT, POINT DE DEPART DE LA REFLEXION
STRATEGIQUE**

Mardi 22 février 2005

11 H 15 – 13 H 15

(Aucun document n'est autorisé)

Les entreprises en s'efforçant de promouvoir le statut de « client roi » n'ont-elles pas, en multipliant les services et particulièrement ceux d'assistance à l'infini, déresponsabilisé le client ?

A partir de votre expérience tant professionnelle que privée, et à l'aide d'exemples précis, montrez en quoi cette interrogation est justifiée ou contestable.