

**ANNEXE III
BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR ASSURANCE – SESSION 2013**

			NOM (en lettres capitales) :	Date de Naissance	Cachet de l'ÉTABLISSEMENT		
			Prénom(s) :	Langue Vivante 1			
1^{ère} année			MATIÈRES OBLIGATOIRES	2^{ème} année			APPRÉCIATIONS
1^{er} SEM	2^{ème} SEM	MOYENNE		1^{er} SEM	2^{ème} SEM	MOYENNE	
			Culture générale et expression				
			Langue vivante étrangère 1				
			EEJMA				
			Communication et gestion de la relation client				
			Techniques d'assurance : <ul style="list-style-type: none"> • Assurances de biens et de responsabilité • Assurances de personnes et produits financiers 				
			Projets professionnels appliqués				
			Langue vivante 2 facultative				

AVIS DU CONSEIL DE CLASSE (Observations éventuelles)	COTATION DE LA CLASSE			DATE et SIGNATURE DU CANDIDAT (Remarques éventuelles)
	AVIS (en %)			
	Très favorable	Favorable	Doit faire ses preuves à l'examen	

SIGNATURE DU PRÉSIDENT DU JURY

	Culture générale et expression	Langue vivante étrangère 1	EEJMA	Communication et gestion de la relation client	Assurances de biens et de responsabilité	Assurances de personnes et produits financiers	
+10							
+9							
+8							
+7							
+6							
+5							
+4							
+3							
+2							
+1							
<hr/>							
-1							
-2							
-3							
-4							
-5							
-6							
-7							
-8							
-9							
-10							

Moyenne de la classe

Les matières facultatives ne figurent pas sur le graphique

ANNEXE IV

TABLEAU RÉCAPITULATIF DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES
BTS ASSURANCE

Nom :
Prénom :

Session : 2013

Période(s) des activités	Type d'activité : PPA et/ou Stage	Type de lieu(x) de réalisation des activités	Description des activités

Noms et signatures du ou des professeur(s) responsable(s) de la formation

Établissement (cachet)

ANNEXE V - BTS ASSURANCE

Session 2013

E4 - COMMUNICATION ET GESTION DE LA RELATION CLIENT

FICHE DE SITUATION N°

Situation**Accueil,
orientation, et
conseil au client****Développement
d'un portefeuille
client et conduite
d'un entretien
commercial****Présentation et
gestion d'une offre
d'indemnisation**

Nom

Prénom :

CADRE PROFESSIONNEL DE RÉFÉRENCE

Nom de l'entreprise :

Adresse :

Activité :

Service :

LIEU DE LA COMMUNICATION :

DATE(S), PÉRIODE(S) :

ACTEURS IMPLIQUÉS DANS LA SITUATION :

NOM(S)

Qualité

OUTILS D'AIDE À LA COMMUNICATION UTILISÉS (à mobiliser éventuellement le jour de l'évaluation) :

Nom :

Prénom :

CONTEXTE GÉNÉRAL DE LA RELATION

Aspects économiques,
commerciaux,
juridiques...

ORIGINE ET FORME DU CONTACT

CONTEXTE SITUATIONNEL DE LA RELATION

MOI

L'AUTRE

*Positionnement**Statut et ancienneté*

Âge et sexe

Problématique personnelle*Objectifs (quantitatifs, qualitatifs, à court terme...) marge de manœuvre...*

OBJET DE LA COMMUNICATION / NÉGOCIATION

Nom :

Prénom :

Déroulement de la situation de la préparation à la remontée d'informations
(ne décrire que les phases vécues ou observées)

PHASES**DESCRIPTION**

Évaluation de la relation

(Résultats, difficultés rencontrées, analyse critique)

Paramètre(s) modifié(s)

(Cadre réservé à la commission d'interrogation)

**ANNEXE VI - E4 – COMMUNICATION ET GESTION DE LA RELATION CLIENT
session 2013**

GRILLE D'AIDE À L'ÉVALUATION

Nom et Prénom du candidat :

N° JURY :

N° Candidat :

Date :

Critères d'évaluation

(Selon les situations, certains critères peuvent ne pas être évaluables.)

Présentation

Présentation de la situation initiale en fonction du contexte général et du contexte situationnel

Justification de la préparation

- Fixation d'objectifs pertinents pour la situation modifiée
- Sélection d'outils d'aide à la communication (créés et / ou collectés)

Mise en situation

Entrée en relation

Découverte des besoins

Reformulation

Proposition d'une solution adaptée et conseil

Traitement des objections et des désaccords

Finalisation de la situation et conclusion

Prise de congé et ouverture vers une relation future

Prise en compte des modifications de paramètres (sur les objectifs, les outils, la conduite de l'entretien....)

Mobilisation des connaissances

Utilisation des outils d'aide à la communication

Aptitude (ou efficacité) à communiquer en situation professionnelle

Auto évaluation

Comparaison objectifs / résultats obtenus

Choix des informations à exploiter et/ou à conserver

Analyse critique de la relation

Actions correctives envisagées

Très insuffisant	Insuffisant	Satisfaisant	Très satisfaisant

Noms des membres de la commission d'évaluation :

Notation¹ :

/ 20

¹ Cette proposition de note ne doit pas être communiquée au candidat.

BTS ASSURANCE

SESSION 2013

FICHE D'ÉVALUATION DE L'ÉPREUVE E4 : COMMUNICATION ET GESTION DE LA RELATION CLIENT

I. CANDIDAT

NOM :
(Pour les femmes mariées, nom de jeune fille suivi du nom d'épouse)

Prénom :

N° matricule :

II. APPRÉCIATIONS GLOBALES SUR LE CANDIDAT

II-1 Note obtenue :

Note : /20

II-2 Appréciation globale de la commission :

ANNEXE VII - Fiche Projet Professionnel Appliqué

E 6 : Conduite et présentation des activités professionnelles	Fiche Projet N° .../Nombre de fiches projets du candidat				
Titre du projet professionnel					
Candidat(e) Nom : Prénom :					
Cadre de réalisation Entreprise ou organisation partenaire : Adresse : Activité : Période(s) de réalisation : ou nombre de journées consacrées au projet :					
Conditions de réalisation : <input type="checkbox"/> En collaboration avec étudiant(s) <input type="checkbox"/> En association avec un ou plusieurs professionnels <i>Cochez la ou les cases correspondante(s)</i>					
Acteurs impliqués dans la réalisation du projet <i>(exemple : noms des étudiants ayant participé à ce projet si travail en groupe et/ou nom du chef de service, ou d'un inspecteur ou d'un collaborateur étant impliqué dans le projet..)</i>					
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%; text-align: center;">Noms</th> <th style="width: 50%; text-align: center;">Qualités</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="height: 40px;"></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Noms	Qualités		
Noms	Qualités				
Objectif(s) du projet :					
Domaine(s) d'activités professionnelles concerné(s) : <input type="checkbox"/> Assurances de biens et de responsabilités <input type="checkbox"/> Assurances de personnes et produits financiers <input type="checkbox"/> Autres (à justifier) <i>Cochez la ou les cases correspondante(s)</i>					
Listes des annexes <i>(à apporter le jour de l'épreuve)</i>					

E 6 : Conduite et présentation des activités professionnelles	Fiche Projet N°.../ Nombre de fiches projets du candidat
Description du projet (<i>maximum 1 page</i>) (<i>Synthèse des différentes étapes du projet</i>)	

**ANNEXE VIII - BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR ASSURANCE - SESSION 2013
E6 - CONDUITE ET PRÉSENTATION D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES**

Durée : 30 Minutes - Coefficient 3

Grille d'aide à l'Évaluation

NOM :
Numéro du candidat :

PRÉNOM :
Date :

Critères d'évaluation

TECHNICITÉ	Très insuffisant	Insuffisant	Satisfaisant	Très satisfaisant
Qualité de l'exposé des activités professionnelles				
Mobilisation des connaissances professionnelles				
Méthode et rigueur (dans la réalisation de l'activité choisie)				
Capacité d'analyse et de réflexion				
Note proposée sur 30				

COMMUNICATION ORALE	Très insuffisant	Insuffisant	Satisfaisant	Très satisfaisant
Présentation générale (tenue, gestuelle, aisance)				
Expression orale (Élocution, débit, syntaxe)				
Clarté de l'exposé de l'activité ou du projet choisi(e)				
Force de conviction lors de l'exposé et de l'entretien				
Note proposée sur 30				

**Noms des membres de la commission
d'interrogation :**

TOTAL ⇒ / 60

NOTE FINALE ⇒ / 20

BTS ASSURANCE

SESSION 2013

FICHE D'ÉVALUATION DE L'ÉPREUVE E6 : CONDUITE ET PRÉSENTATION D'ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES

I. CANDIDAT

NOM :
(Pour les femmes mariées, nom de jeune fille suivi du nom d'épouse)

Prénom :

N° matricule :

II. APPRÉCIATIONS GLOBALES SUR LE CANDIDAT

II-1 Note obtenue :

Note : /20

II-2 Appréciation globale de la commission :