

EXAMEN MODULE

« U4 – Le client au cœur de la stratégie des entreprises »

Lundi 17 juin 2013

10h30– 12h30

Durée 2 heures

**(document non autorisé)
calculatrice non programmable autorisée**

Vous êtes collaborateur de l'agent général d'assurance REMOND. Il gère un portefeuille d'assurés depuis 25 ans. Il bénéficie d'une bonne réputation dans la région où il est installé.

Il est mandataire de la société d'assurance ATA depuis 20 ans. Son sérieux et son dynamisme lui ont permis d'obtenir une délégation de règlement de sinistre à hauteur de 25 000 €. Il a également une activité de courtage représentant 8 % de son CA pour placer certains risques refusés par ATA.

M. REMOND appartient au "club ATA expert épargne" et au "club ATA expert TNS". Ce qui signifie qu'il a suivi des formations approfondies sur ces deux marchés et que ses actions et son professionnalisme ont été reconnus et validés par un examen interne.

M. REMOND est aussi présent sur la "toile" avec un site dynamique et porteur.

Dans le cadre d'un regroupement d'agence, M. REMOND a racheté le portefeuille de son collègue M. VICTOR parti à la retraite à la suite de problèmes de santé. Ce dernier n'avait pas de délégation de règlement de sinistre, ne suivait plus les formations proposées par ATA à l'opposé de M. REMOND et de ses collaborateurs.

- Ancienneté des clients :

Supérieure à 30 ans : 5 %
Entre 30 et 20 ans : 20 %
Entre 20 et 10 ans : 30 %
entre 10 et 7 ans : 40 %
Entre 7 et 3 ans : 4 %
Moins de 3 ans : 1 %

Prime moyenne : 2 500 €

Il existe cependant un écart important entre les clients :

- de plus de 10 ans d'ancienneté dont la prime moyenne est de 3 500 €
- de moins de 10 ans d'ancienneté dont la prime moyenne est de 800 €

Cette différence est due à un taux d'équipement important 2,8 pour les premiers contre 1,2 pour les derniers.

Répartition en nombre de contrats par catégorie d'assurance :

Automobile : 37 %
Habitation : 29 %
Loisirs : 5 %
PJ : 5 %
GAV : 4 %
MRP : 6 %
RC : 1 %
Autres : 0,5 %
Santé : 9,5 %
VIE (essentiellement Prévoyance) : 3 %

M. REMOND est très pris par le développement de son portefeuille d'origine. Il vous confie donc le portefeuille racheté. M. REMOND est un homme raisonnable et il sait qu'avant de penser à souscrire des affaires nouvelles avec ces nouveaux clients, il faut tout d'abord les empêcher de partir et gagner leur confiance.

Premier travail :

Il vous demande donc :

- 1 de faire un bilan de la situation**
- 2 d'en déduire des actions à mettre en place rapidement**
- 3 de préparer la rédaction d'une lettre d'information (reprise du portefeuille) à destination des clients. Pour cela, vous indiquerez les éléments qui doivent selon vous y figurer.**

Deuxième travail :

Suite à votre lettre d'information, le client M.FOUCHER (assuré depuis 16 ans auprès de l'agence, 6 contrats (2 auto, 2 MRH, une santé pour son fils et une GAV pour la famille!!!) a laissé un message à votre collègue et souhaite un RDV. Il a été très critique sur la gestion de M. Victor, s'est plaint, semble-t-il d'un petit sinistre pour lequel il avait dû appeler lui même un n° vert, de ne plus être au courant des nouveautés, **en résumé il regrette de ne pas être " considéré" selon son expression, ...**

Comment allez-vous préparer cet entretien (structure de l'entretien, point de vigilance, réaction face aux mécontentements...)?