

EXAMEN MODULE

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

Jeudi 5 septembre 2013

09h30 – 11h30

Durée 2 heures

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

Le contexte

Monsieur Xavier Ferrand, né en 1962, a bénéficié pendant 15 ans, au sein de son entreprise *Toutavendre*, d'une complémentaire santé collective souscrite via un courtier d'assurances, *ToutAssur*, qui en assure la gestion pour le compte de l'Assureur A. *ToutAssur* est en charge du règlement aux assurés de leurs dépenses de Santé.

Monsieur Ferrand a été licencié il y a 8 mois 1/2, mais a continué à bénéficier du maintien de ses garanties, au titre de l'ANI (Accord National Interprofessionnel) qu'a signé son entreprise. Ces dispositions lui ont permis de continuer à bénéficier pendant 9 mois des mêmes garanties ; il a d'ailleurs gardé le même N° d'adhérent . Mais ce dispositif arrive à son terme dans 15 jours.

La DRH de son entreprise lui avait indiqué qu'il serait rappelé par *ToutAssur* qui lui ferait une proposition intéressante lui offrant l'opportunité de continuer à bénéficier à des conditions privilégiées des garanties de son contrat. Monsieur Ferrand, sans nouvelles de *ToutAssur*, a tenté à plusieurs reprises de joindre le service gestion : sans succès.

A 15 jours de la fin de son contrat, sans réponse, il est furieux. De guerre lasse, il cherche un N° à appeler chez *ToutAssur* et tombe sur le N° du Département Assurances de Particuliers. Le Département Assurances de Particuliers de *ToutAssur* commercialise, entre autres, des contrats d'Assurance Santé Individuelle pour 2 segments de clientèle : des clients particuliers quittant une Mutuelle d'Entreprise gérée par *ToutAssur* ; des clients isolés venus de l'extérieur (recherche internet, BAO..).

Jérôme Desprès, commercial au Département Assurances de Particuliers, décroche. S'ensuit le dialogue en annexe 1, que vous écoutez en tant que Coach de l'équipe commerciale. A l'issue de cet échange vous en ferez un debriefing à chaud avec J. Desprès

Questions

- 1) Vous identifierez les démarches mises en place dans cet entretien, les points forts et les axes d'amélioration.
- 2) Après avoir rappelé le rôle des questions régulatrices, vous les identifierez en les qualifiant (indiquez la lettre référence et le qualificatif)
Exemple :
*A : **question rituelle** correspondant au code de savoir vivre et à la politesse en début d'entretien.*
- 3) Cette situation fait-elle apparaître, de la part du client : défiance, méfiance ou/et confiance envers son interlocuteur JD ? Vous explicitez ces trois termes et vous montrerez l'évolution de ces sentiments au cours des étapes du dialogue.
- 4) L'assureur JD a-t-il utilisé les cinq piliers de la confiance du client? Justifiez.

ANNEXE 1

L'échange

(Pour la fluidité de ce qui suit nous utiliserons XF pour Xavier Ferrand et JD pour Jérôme Desprès)

A - JD : ToutAssur, Jérôme Desprès bonjour. Que puis-je faire pour vous ?

XF : Ah, enfin quelqu'un me répond ! Je suis Monsieur Ferrand. J'essaie de joindre votre service gestion depuis plus de 15 jours, je ne sais même plus à combien d'appels j'en suis. C'est à se demander si vous avez besoin de clients et si ça continue comme ça je ne serai même plus assuré. Mais qu'est-ce qui se passe ?

B - JD : Monsieur Ferrand, j'en suis sincèrement désolé mais il est vrai que mes collègues de la gestion sont en ce moment en sous-effectifs. Entre appels téléphoniques et dossiers en instance ils ne savent plus où donner de la tête.

Qu'est-ce que je peux faire pour vous, dites-moi.

XF : Je suis un ancien salarié de Toutavendre ; j'ai été licencié mais j'ai continué à bénéficier d'un maintien de garanties pour mes dépenses de santé, je crois que cela s'appelle l'ANI.

Oui, mais voilà, mon contrat s'arrête dans 15 jours. Mon entreprise m'avait dit que vous alliez me recontacter pour me proposer une Complémentaire Santé Individuelle. Et puis rien de rien, de rien !!!

Vous comprenez que je sois un peu énervé.

C - JD : Ne vous inquiétez pas Monsieur Ferrand, on va vous faire une proposition

Je vous explique comment l'entretien va se dérouler :

- Dans un 1^{er} temps, je vais vous poser quelques questions et confirmer des informations vous concernant personnellement

- Dans un second temps, je vais vous établir un devis personnalisé que je vous adresserai ensuite par mail ou par courrier, au choix.

Monsieur Ferrand, je vous informe que cet entretien risque de durer entre 8 et 10 mn.

On va essayer de vous trouver les meilleures garanties au meilleur tarif.

Est-ce que cela vous convient Monsieur Ferrand ?

XF : D'accord, allons-y.

D - JD : Est-ce que je peux vous demander :

- de me redonner vos nom de famille et prénom

XF : ça commence bien. Vous ne les avez pas ?

E - JD : Bien sûr que oui Monsieur Ferrand. Mais comme vous êtes ici au Département des Particuliers, je préfère revalider toutes les informations dont nous disposons et les compléter. En plus, nous avons quelques Messieurs Ferrand avec un « d » ou un « t » dans nos clients. Autant recueillir les bonnes informations dès le départ. Ce sera mieux pour ce qu'on vous proposera.

On y va Monsieur Ferrand ?

XF : Bon, d'accord

F - JD : Donc, Monsieur Ferrand, je vais vous demander

- de me redonner vos nom de famille et prénom

- Votre adresse

Monsieur Ferrand s'exécute

sans

- Votre N° de téléphone

difficultés

- Votre adresse mail

Monsieur Ferrand, j'ai aussi besoin que vous me confirmiez votre date de naissance

Désirez-vous vous assurer tout seul ou c'est pour toute la famille ?

XF : c'est pour toute ma famille, moi, ma femme et mes enfants.

G - JD : Monsieur Ferrand je vois que vous avez 3 enfants. Nous allons vérifier s'ils entrent tous les 3 dans les conditions de souscription, qui diffèrent d'un contrat à l'autre.

Monsieur Ferrand, avez-vous des besoins spécifiques en matière de Santé ?

XF : Je veux des garanties comme celles que j'avais avec mon entreprise et savoir combien ça coûte ?

H - JD : Ecoutez Monsieur Ferrand, la mutuelle dont vous avez bénéficié était un contrat exclusif Touta vendre, pas commercialisé à titre individuel. Ce que je vous propose, c'est un contrat bâti et réservé aux personnes quittant la mutuelle de leur entreprise, comme vous.

Son avantage, c'est que ses garanties s'ajustent à vos besoins.

On va faire un point sur vos dépenses de santé les plus fréquentes et à partir de ça vous proposer la formule la plus adaptée à votre profil.

D'accord, Monsieur Ferrand ?

XF : Si vous voulez.

I - JD : Monsieur Ferrand, ce que vous devez savoir, c'est qu'en Santé il y a 3 postes importants : le dentaire, l'optique et l'hospitalisation. On a parfois tendance à négliger l'hospitalisation : je vous recommande de ne pas le faire

XF : Ah oui, l'hospitalisation ...J'ai un très mauvais souvenir. Pour une simple appendicite, je me suis retrouvé dans la même chambre que quelqu'un qui faisait des cauchemars et appelait sa femme toutes les nuits !

J - JD : Pour ça, déjà, Monsieur Ferrand, cela vaut sans doute le coup de prévoir une garantie « chambre particulière », n'est-ce pas ?

XF : oh oui ! Plus jamais ça !!!!

K - JD : En optique, vous avez des lunettes, vous ou l'un des membres de votre famille?

XF : Pour le moment c'est moi seulement. Peut-être bientôt ma femme ?

Moi, j'aime changer de lunettes tous les 2 ans

L - JD : Et vous avez une idée de ce que cela vous coûte ?

XF : Comme j'ai des verres progressifs et que j'aime bien les montures à la mode, je crois que je dois tourner autour de 700-800€

M - JD : Je prends bonne note.

Et pour les frais dentaires, Monsieur Ferrand ?

XF : On ne sait pas de quoi demain est fait. Pour le moment, tout va bien mais je préfère être bien couvert. Je ne veux pas de mauvaise surprise.

N - JD : (après avoir intégré l'ensemble des informations fournies par Monsieur Ferrand)

Monsieur Ferrand, en fonction de vos besoins et de ceux de votre famille, le mieux pour vous c'est notre offre Premium.

(JD détaille les garanties)

XF : oui, ça a l'air pas mal mais ca me coûte combien ?

O - JD : Le tarif, Monsieur Ferrand, pour votre famille et pour vous est de 281€/mois.

XF *s'étouffant* : 281€/mois c'est-à-dire 3.372€ pour 1 an ?

Mais ça n'a rien à voir avec ce que je payais via mon entreprise.

P - JD : Monsieur Ferrand, vous ne pouvez pas comparer une mutuelle entreprise et une mutuelle Santé individuelle. Et ça pour 2 raisons :

- *en entreprise on ne fait pas de distinction sur l'âge du collaborateur : un jeune collaborateur paie autant qu'un collaborateur plus âgé. Alors que dans le cas d'une mutuelle individuelle, la tarification est liée à l'âge*

- *n'oubliez pas non plus que votre employeur prenait en charge 50% du montant de la prime.*

XF : tout de même !!!!

Q - JD : Monsieur Ferrand, si demain vous voulez être dans un bon hôpital et ne pas vous retrouver avec des dépenses excessives, à votre charge, la formule Premium est à même de répondre à ces attentes.

Et voyez, même en dentaire vous préférez jouer la sécurité.

XF : C'est pas faux

R - JD : Avez-vous d'autres questions Monsieur Ferrand ?

XF : Non, je ne crois pas.

S - JD : Alors, Monsieur Ferrand je vous invite à me retourner très vite le Bulletin d’Affiliation que je vous adresse par mail maintenant, afin de pouvoir mettre en place votre nouveau contrat dans les meilleurs délais. Ce qui évitera toute rupture des garanties pour votre famille et pour vous.

XF : OK vous m’envoyez tout ça.

Je vais regarder, je réfléchis et je reviens vers vous.

T - JD : Très bien. Au revoir Monsieur Ferrand