

Licence Professionnelle conseiller, souscripteur,
gestionnaire en assurances

UNITE D'ENSEIGNEMENT : UE 5

Management de proximité

Année universitaire 2013-2014

Examen 2^{ème} session : Jeudi 4 septembre 2014

Responsable : Françoise ODAU

Durée : 2 heures

Horaires : 13h00 – 15h00

Aucun document, ni matériel autorisés

Les téléphones mobiles et autres équipements communicants
doivent être éteints et rangés dans les sacs pendant toute la durée de l'épreuve.

Sujet de 3 pages, celle-ci comprise.

Vérifiez que vous disposez bien de la totalité des pages du sujet en début d'épreuve
et signalez tout problème de reprographie le cas échéant.

Vous êtes le nouveau Responsable régional d'une société d'assurance. Votre secteur se situe en région PACA (Provence-Alpes-Côte d'Azur) c'est-à-dire pour les départements : 06 – 83- 13 - 04 - 05

Vous intervenez dans le domaine de l'assurance individuelle (Epargne, prévoyance et Santé) sur le marché des particuliers.

Vous avez sous votre autorité, 5 inspecteurs couvrant chacun des départements de votre territoire.

Chacun d'entre eux manage une équipe de vendeurs ;

-12 conseillers sur le département des Bouches du Rhône (13), au total 5 630 clients leur sont affectés

- 10 conseillers sur le département des Alpes-Maritimes (06) pour 4 100 clients

- 8 conseillers sur le département du var (83) pour 4 080 clients

- 7 conseillers sur le département des Alpes de haute Provence (04) pour 2 850 clients

- 7 conseillers sur le département des Hautes-Alpes (05) pour 2 810 clients

Le chiffre d'affaires (collecte) est en baisse depuis un an (-20%) alors que le marché est en croissance de +5%.

Sur l'ensemble de la région vous avez collecté en 2013 : 40 millions de CA (90% en épargne et prévoyance et 10% en santé) ; A titre d'information, la cotisation annuelle moyenne des contrats santé en portefeuille est de 1 500€ ; soit environ 2 000 contrats en santé (calcul sur 10 mois)

Votre analyse de la situation vous a conduit à constater que les effectifs étaient insuffisants sur le 13 et le 83. Il vous faut recruter 4 conseillers supplémentaires (2 sur chaque département concerné). Mais votre budget recrutement ne peut aller au-delà. (2 recrutements autorisés sur l'ensemble des métiers)

De la même manière, les outils de reporting d'activité sont, selon vous, inadaptés et les portefeuilles clients insuffisamment travaillés (seuls 13% des clients sont équipés en santé).

Vous avez constaté que les portefeuilles clients sont très disparates. Très concentrés sur les zones urbaines, ils comptent 600 clients par conseillers pour 250 en moyenne sur les zones plus rurales des départements.

Enfin, vous vous posez la question de l'organisation et de l'équilibre des portefeuilles dans votre réseau.

Vos inspecteurs ont des difficultés pour remotiver leurs équipes qui par ailleurs sont d'un bon niveau (peu d'attrition (évasion) sur les portefeuilles et bonnes connaissances techniques). L'un d'entre eux est un excellent spécialiste du haut de gamme patrimonial.

Vous êtes convaincu(e) qu'il vous faut engager un processus de réorganisation du réseau, d'affectation des clients, et de motivation. Vous voulez les ramener à des standards plus ambitieux mais réalistes (6 contrat santé par mois)

Vous décidez alors de réunir tous vos collaborateurs lors d'une convention (séminaire) de lancement de l'année commerciale afin de remobiliser l'ensemble des acteurs. Vous voulez que votre région soit en progression de 20 %, que tous les clients soient rencontrés, et que le taux de multi détention soit de 30%.

Votre direction vous a accordé un budget commercial suffisant pour réaliser votre plan d'actions et votre convention. Vous avez de l'ambition et du charisme et savez que vous pouvez réussir à la condition que votre convention soit un succès.

TRAVAIL A FAIRE

- A- Dans le cadre de la convention qui doit être organisée, vous êtes chargé(e) de rédiger l'ordre du jour de la convention au cours de laquelle seront présentés les modalités de reconstitution du portefeuille, les objectifs attendus, les plans d'actions et de retour à la trajectoire etc...
- B- Quels sont les messages importants qu'il est nécessaire de faire passer pour motiver le personnel ?
- C- Indiquez l'organisation commerciale qui peut être envisagée.
- D- Quelle répartition des portefeuilles préconisez-vous ? Justifiez votre choix
- E- Indiquez les éléments essentiels qui doivent figurer sur la feuille de route à adresser à vos inspecteurs avec :
 - a. Les objectifs par segment d'offre (Epargne, Prévoyance Santé)
 - b. Les attentes par conseiller
- F- Vous avez constaté un différend entre 2 collaborateurs à l'occasion de cette convention et surtout de la réorganisation envisagée. Indiquez les moyens/actions/outils à privilégier pour gérer les conflits entre vos collaborateurs.