

Licence Professionnelle conseiller, souscripteur,
gestionnaire en assurances

UNITE D'ENSEIGNEMENT : UE 4

Le client au cœur de la stratégie des entreprises

Année universitaire 2013-2014

Examen 1ere session : mardi 10 juin 2014

Responsable : Françoise ODAU

Durée : 2 heures

Horaires : 10h30 – 12h30

Aucun document, ni matériel autorisé

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

Sujet de 5 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.

Partie 1

Vous êtes apprenti dans une agence de la société d'assurance ASSUR, vous assistez à un échange téléphonique entre votre collègue Gilbert DELASSUR et Monsieur MARTIN.

Gilbert DELASSUR est chargé de clientèle et répond à son client, Monsieur MARTIN, qui a déclaré un accident pour lequel il a été reconnu responsable, ce qu'il conteste.

« **GD** : Monsieur Martin ?

MM : *Oui c'est pourquoi ?*

GD : Gilbert DELASSUR, Société ASSUR, bonjour Monsieur. Avez-vous quelques instants à m'accorder ?

MM : *Ah non, là je suis en réunion*

GD : C'est dommage car je vous rappelle à propos de votre accident et c'est vous qui voulez être rappelé.

MM : *C'est vrai alors qu'en est-il ? Quand j'ai appelé on m'a dit que vous alliez étudier mon dossier car je ne suis absolument pas responsable de cet accident !*

GD : Voilà, j'ai bien étudié votre constat, vous, vous preniez un stationnement en marche arrière...

MM : *Oui, mais c'est la moto qui est venue me percuter. C'était un jeune qui a reconnu qu'il n'avait pas fait attention, il a dit qu'il ne m'avait pas vu.*

GD : En effet Monsieur, mais c'est vous qui effectuez une manœuvre perturbatrice en faisant une marche arrière.

MM : *C'est trop fort ! J'avais mis mon clignotant pour signaler ma manœuvre et le jeune est venu me percuter sur sa gauche alors que j'étais à l'arrêt.*

GD : Je comprends, mais il n'est pas indiqué sur le constat que vous étiez à l'arrêt.

MM : *Mais qu'est-ce que cela change ? Il a bien précisé qu'il ne m'avait pas vu.*

GD : Oui, mais c'est vous qui faites la manœuvre perturbatrice.

MM : *Mais, c'est incroyable, je ne le crois pas ! Eh bien, la prochaine fois c'est moi qui irais heurter un autre véhicule !*

GD : Ah non ! Vous ne pouvez pas heurter volontairement un autre véhicule.

MM : *Et pourquoi pas !*

GD : Parce que c'est le Code de la Route qui le dit. Je suis désolé mais c'est comme ça !

MM : *C'est grotesque ! Et c'est ce que vous appelez « être au service du client » ! Je n'en resterai pas là. Au revoir Monsieur. »*

Questions :

A la lecture de cet échange :

- 1- Quelle est votre impression générale ? Comment qualifiez-vous cet entretien ?
- 2- Quels seraient les axes d'amélioration à apporter à cet entretien tant sur le fond que sur la forme ?

Etayer votre réponse en reformulant les propos de Gilbert DELASSUR qui vous semblent inadaptés.

ATTENTION : Vous ne devez pas modifier les textes en italiques (réponses de Monsieur MARTIN).

La fiche client de Monsieur MARTIN vous donne les informations suivantes :

Age : 45 ans

Profession : cadre dans une société de transports

Client du cabinet depuis 20 ans, il est assuré, en plus de son véhicule (coefficient Bonus /Malus = 50 %) pour sa moto, ses résidences principales et secondaires.

Monsieur MARTIN a souscrit en novembre 2013 une assurance vie.

Partie 2

Le contexte

- Pierre NEVEU dirige un cabinet de courtage, plus particulièrement spécialisé dans les assurances de Particuliers, dommages et assurances de personnes (il s'intéresse également aux professionnels –TNS).
- Il est reconnu pour sa gestion raisonnable et maîtrisée qui favorise en priorité la valeur client et le Chiffre d'Affaires généré par ce client.
- Pierre NEVEU vient de racheter le portefeuille de l'un de ses confrères, **un portefeuille de 10.347 clients et de 16.000 contrats** qui se répartissent comme suit :

	% total	Nombre de contrats
Auto	35%	5600
Habitation	25%	4000
Santé	15%	2400
MRP	6%	960
Vie	10%	1600
Autres (GAV, chasse..)	9%	1440

- On compte **960 Clients** « professionnels –TNS» qui détiennent en moyenne **2 contrats**
- On compte **9.387 Clients Particuliers** dont le **taux de multi-détention moyen est de 1,5**, ce qui est en-dessous des normes du marché

	Nombre de contrats "Petits Pros"	Nombre de contrats Particuliers
Auto	340	5260
Habitation	220	3780
Santé	220	2180
MRP	960	0
Vie	140	1460
Autres (GAV, chasse..)	40	1400

- Répartition du nouveau portefeuille des particuliers en fonction de l'âge

Tranches d'âge	Répartition en %
Moins de 20 ans	0,20%
20 -29 ans	15,80%
30 -39 ans	25,65%
40 -49 ans	20,74%
50 -64 ans	21,43%
65 ans +	16,18%
Total	100%

P. NEVEU considère que le taux de multi-détention du portefeuille nouvellement acquis est insuffisant du côté des particuliers notamment. Il veut sans tarder dynamiser ce portefeuille et vous demande de réfléchir à une campagne d'appels sortants dont l'objectif est double : commencer à mettre en œuvre les outils de la connaissance clients et favoriser la multi-détention.

Question 1 - Il vous demande de lui préparer la structure de l'entretien téléphonique que vous allez mener (Il s'agit de donner les étapes de l'entretien ; il ne s'agit pas d'écrire le script) et d'étayer cette recommandation

Question 2 - De quelles informations avez-vous besoin et quelles informations allez-vous chercher pour mener efficacement votre entretien ?

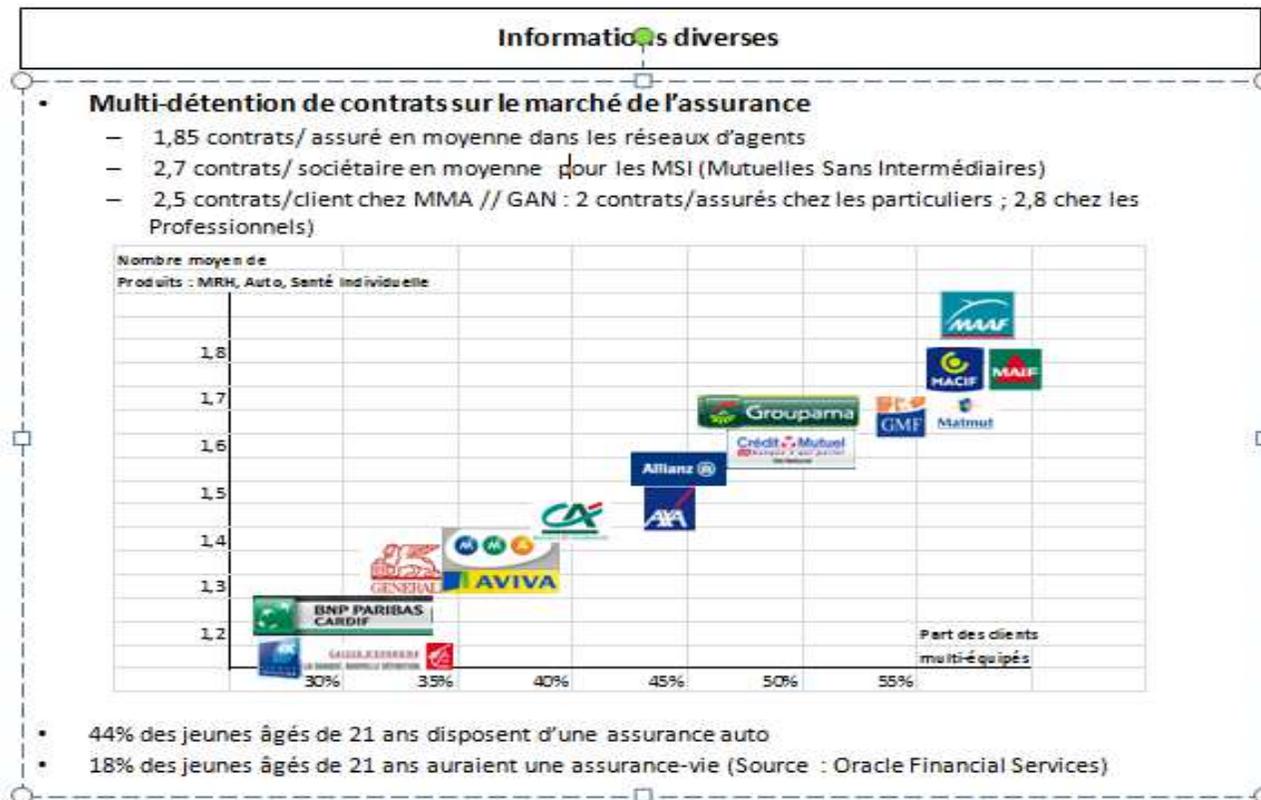
Question 3 - Le Cabinet, du fait de ses effectifs, ne peut mener une campagne d'appels sur la totalité des assurés. Que proposez-vous pour optimiser cette démarche ? De quoi avez-vous besoin pour la mener à bien (outils, offres...) : détaillez.

Question 4 - Quels sont les 4 piliers de la gestion de la relation Client ?

Informations diverses

- **Multi-détention de contrats sur le marché de l'assurance**

- 1,85 contrats/ assuré en moyenne dans les réseaux d'agents
- 2,7 contrats/ sociétaire en moyenne pour les MSI (Mutuelles Sans Intermédiaires)
- 2,5 contrats/client chez MMA // GAN : 2 contrats/assurés chez les particuliers ; 2,8 chez les Professionnels)



- 44% des jeunes âgés de 21 ans disposent d'une assurance auto
- 18% des jeunes âgés de 21 ans auraient une assurance-vie (Source : Oracle Financial Services)