

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 2^{ème} session : Jeudi 4 septembre 2014

Responsable : Françoise ODAU

Durée : 2 heures

Horaires : 09h30 – 11h30

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 2 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.

CONTEXTE :

Vous êtes dans une compagnie d'assurance au service développement des contrats. Votre manager vous demande d'établir un bilan de la perception des clients sur les contrats commercialisés.

Il souhaite avoir des informations plus précises sur les attentes, points d'insatisfaction des clients de la compagnie notamment en ce qui concerne les contrats MRH ou AUTO :

- 1) Quels sont, selon vous, les points à étudier afin de connaître les besoins des clients ? (3 points)**
- 2) Quelles solutions proposez-vous pour améliorer la satisfaction des clients ? (3 points)**
- 3) Il vous est demandé de mettre en place un plan d'action permettant d'améliorer la perception client du rapport qualité/prix des contrats. (4 points)**
- 4) Réalisez un outil de mesure de l'amélioration de la perception de la satisfaction client. (4 points)**
- 5) Dans le domaine de l'assurance, le débat actuel porte sur le développement du canal Internet ou Multi-canal.**
 - a) Quelles sont selon vous les conséquences de ce changement dans votre activité de conseiller ? (3 points)**
 - b) Quels en sont les enjeux ? (3 points)**