

Licence Professionnelle Conseiller,
Souscripteur, gestionnaire en assurance

UNITE D'ENSEIGNEMENT : UE 4

LE CLIENT AU CŒUR DE LA STRATEGIE DES ENTREPRISES

Année universitaire 2014-2015

Examen 1ere session : lundi 15 juin 2015

Responsable : Françoise ODAU

Durée : 2 heures
10h30 – 12h30

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.

Premier Travail

Vous êtes salarié de la Société d'assurance Assur 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 et les points d'insatisfaction des clients de la compagnie notamment en ce qui concerne les contrats MRH et Automobiles.

- 1) **Quels sont selon vous, les points à étudier afin de connaître les besoins des clients ?**
- 2) **Mettez en place un plan d'action permettant d'améliorer la perception du rapport qualité/prix des contrats par le client.**
- 3) **Quels sont selon vous les conséquences du développement du multi-canal dans l'activité du conseiller en assurances ?**

Deuxième Travail

Votre collègue Monsieur Jean, avait pour mission d'implanter une agence à Marseille afin de conquérir une nouvelle clientèle pour ce produit. Il envisageait de l'implanter dans le 6^e arrondissement, pour lequel il disposait des informations suivantes ;

Répartition socio-économique du 6^e arrondissement :

Sexe

Hommes : 47%

Femmes : 53%

Age :

18 – 29 ans : 19%

30-49 ans : 31%

50 – 62 ans : 21%

62 ans et plus : 29%

Professions et catégories sociales :

Travailleurs non salariés : 17%

Salariés cadres : 22%

Salariés non cadres : 29%

Sans emploi, chômeurs : 12%

Retraités : 20%

Types d'habitat :

Habitations collectives : 58% (dont 50% de propriétaires)

Maisons individuelles : 42% (dont 75% de propriétaires).

Mais afin de prendre sa décision, il avait besoin d'informations plus complètes et a établi un projet qu'il vous expose :

« J'envisage de sonder les habitants du 6^o arrondissement « au hasard » en interrogeant les passants dans la rue qui accepteront de me répondre, c'est selon moi la méthode la plus scientifique et impartiale. Je me rendrai sur place le lundi de 9h à 12h, les trois prochaines semaines d'affilée, car il s'agit du créneau le plus disponible dans ma semaine de travail. Je pourrai faire compléter environ 1000 questionnaires. J'avais dans un premier temps envisagé d'en faire compléter 500, mais ce projet est capital et il est préférable d'en faire compléter le double pour réduire de moitié la marge d'erreur. Le problème est qu'il faudra tout dépouiller à la main et cela va être long, mais tant pis, je ne connais pas de moyen plus rapide. ».

Monsieur Jean a également rédigé un questionnaire qu'il souhaite vous soumettre ;

Monsieur Jean : « Voici mon questionnaire, il ne devrait pas y avoir d'erreur. Pour gagner du temps, aussitôt après l'avoir rédigé, j'en ai fait tirer un millier d'exemplaires. Ainsi, je pourrai commencer très rapidement. »

Questionnaire

Bonjour Monsieur (ou Madame, ou Mademoiselle), je fais une enquête sur l'assurance. Pourriez-vous répondre à quelques questions ?

Q1- Quel âge avez-vous ?

Q2- Quelle est votre profession ?

Q3- Etes-vous propriétaire de votre logement ?

Q4- Habitez-vous dans le 6^e ?

Q5- Pensez-vous qu'il serait rentable de créer une agence où l'on pourrait souscrire des assurances santé pour les seniors ?

Q6- Si cette agence s'ouvrait Cours Lieutaud, la fréquenteriez-vous ?

Q7- Avez-vous jusqu'ici ressenti le besoin d'être assuré en santé ?

Q8- Considérez-vous être suffisamment garanti en santé ?

Q9- Avez-vous l'intention dans les mois à venir de changer de complémentaire santé et d'assureur ?

Q10- Quelle importance accordez-vous à votre santé ?

Je vous remercie d'avoir bien voulu répondre à ces quelques questions. Au revoir.

- 1) Relevez les principales erreurs commises par Monsieur Jean dans l'élaboration du projet (a) et dans la réalisation du questionnaire (b).**
- 2) Énoncez les grands principes que Monsieur Jean aurait dû respecter pour mener à bien son projet. Argumentez.**
- 3) Proposez un questionnaire corrigé sur le fond et sur la forme.**