

Prénom NOM

BTS ASSURANCE

Session 20xx

Conduite et Présentation d'Activités Professionnelles



« LA SOLIDARITE EST UNE FORCE »

Image de l'agence locale

MACIF XXXXX

Stage du xx juillet 20xx au xx mars 20xx

SOMMAIRE

- 1. Présentation du groupe**
- 2. Présentation du point d'accueil de XXXXX**
- 3. Mes tâches effectuées**
- 4. Mise en place d'une activité commerciale**
- 5. Conclusion & Bilan**

1. PRÉSENTATION GÉNÉRALE DU GROUPE

- **Un peu d'histoire**

En 1960, un groupe de commerçants et d'industriels niortais crée la MACIF, sous forme de mutuelle d'assurance sans intermédiaire. Cette société d'assurance mutuelle ne dispose ni de capital social ni d'actionnaires.

Au départ assureur de biens (auto, habitation), la Macif a peu à peu diversifié ses activités. Elle s'adresse aux particuliers et aux entreprises.

Pour répondre aux nouveaux besoins de ses sociétaires, elle est aujourd'hui présente dans les domaines de la santé, de la prévoyance, de l'épargne, de l'assurance-vie et des services bancaires :

« Le groupe Macif est en marche ».

En nombre de contrats, la MACIF reste le premier assureur français en « habitation » et a conforté sa place de leader sur ce marché avec 3,5 millions de contrats en portefeuille.

- **Quelques chiffres 2011**

- ✓ 5,5 millions de sociétaires
- ✓ plus de 12 millions de personnes protégées
- ✓ 5,7 milliards d'euros de chiffre d'affaires

Gérés par

- ✓ 9 473 salariés
- ✓ 527 points d'accueil
- ✓ 40 centres de relation téléphonique
- ✓ 11 directions régionales disposant chacune d'une délégation et de points d'accueil
- ✓ 1 siège unique

2. PRÉSENTATION DE L'AGENCE DE XXXXXXXX

- **La Délégation XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**

Le point d'accueil de XXXX s'est ouvert en 19xx et fait partie des plus grands points d'accueil au niveau national.

Prénom NOM est la responsable du point d'accueil et a sous sa direction xx conseillers et un portefeuille de xx. Xxx sociétaires.

Elle gère également le point d'accueil de xxxx.

- **Organigramme de l'agence de xxxxxx**
- **Les objectifs de l'agence de XXXX pour 2012**
- **OBJECTIFS NETS :**
 - ✓ Taux de sociétaire supplémentaire pour 2012 : 1,5%
 - ✓ 85% des sociétaires ne doivent pas attendre au-delà de 15min
 - ✓ 85% des sociétaires ne doivent pas attendre au-delà de 10 min lors d'un rendez-vous

Des audits sont faits une fois par an

3. MES TÂCHES EFFECTUÉES

- **Activités à caractère administratif et technique effectuées**
 - ✓ Distribution de courriers aux conseillers clientèles et classement des courriers déposés par les sociétaires pour envoi à la délégation de XXXXX
 - ✓ Découverte des logiciels EMULATEUR, CONTACT et SYNTHÈSE DE PERSONNE
 - ✓ Découverte des contrats automobile, habitation, prévoyance, santé, épargne et garantie accident
- **Activités à caractère commercial**
 - ✓ **Accueil physique** des sociétaires, conseil et informations, prise de rendez-vous
 - ✓ **Orientation** des sociétaires qui ont rendez-vous vers les conseillers concernés
 - ✓ **Orientation** des sociétaires et prospects suite à leur attente inscrite sur le fichier CONTACT, vers un conseiller.
 - ✓ **Confirmation téléphonique** des rendez-vous prévus avec un conseiller
 - ✓ **Réception des chèques** (vérification de la date, du montant et la signature) si règlement impayé enregistrement client dans "contact" pour le faire recevoir par un conseiller
 - ✓ **Réception des factures** (auto, habitation) pour remboursement et sensibilisation du client sur les partenaires agréés pour leur éviter d'avancer les frais à l'avenir
 - ✓ Entretien en **binôme** avec les chargés de client
 - ✓ **Téléprospection** : L'objectif était de rappeler les sociétaires dont la « garantie accident » faisait partie de la première génération qui est en général de 1980, la tranche d'âge était de 45 ans à 60 ans. Le but était que le sociétaire passe à l'option supérieure avec une garantie supplémentaire : l'assistance aux personnes qui a été mise en place récemment.

- ✓ **Appels sortants** pour la cellule **fidélisation** et rattrapage de résiliation. Le but est de contacter par téléphone les sociétaires qui ont décidé de résilier à la date d'échéance de leur contrat et de leur programmer un rendez-vous en point d'accueil avec le responsable afin de les faire revenir sur leur décision.

4. MISE EN PLACE D'UNE ACTION AUPRÈS DE LA CLIENTÈLE

- **L'objectif** : faire régler au sociétaire sa cotisation avant l'envoi de la mise en demeure.
- **La cible** correspond à un listing qui regroupe les différentes catégories d'impayés.
 - ✓ Sociétaire ayant 2 ou 3 rejets de prélèvements
 - ✓ Sociétaire n'ayant pas honoré sa cotisation à l'échéance secondaire auprès
- **Les moyens mis en place** :
 - ✓ Logiciel : EMULATEUR
 - ✓ Liste des sociétaires à contacter avec comme information
 - le numéro de sociétaire,
 - le montant de l'impayé
 - la date à laquelle le règlement n'a pas reçu
 - le numéro de téléphone

- **La Procédure** :

Cette action a été mise en place **deux semaines avant l'envoi des mises en demeure**.

1. **Appeler** les sociétaires dont la cotisation est restée impayée à ce jour afin de les sensibiliser sur leurs obligations liées à leur contrat, de les **alerter** sur leur situation ainsi que les conséquences du non-paiement
2. Leur proposer de **régler la totalité** de la cotisation par carte bancaire.
3. Les inviter à venir au point d'accueil pour régler leur cotisations et /ou faire le point sur leur situation afin de proposer une éventuelle facilité de paiement s'il rencontre des difficultés

Résultat sur xxx appels émis contact : en direct ou par message	
Règlement avant la mise en demeure : xx	Règlement pendant la mise en demeure : xx

5. CONCLUSION & BILAN

- **Conclusion sur la mission qui m'a été confiée**

Cette mission m'a permis de mettre en pratique mes connaissances théoriques et mon aisance relationnelle.

J'ai pu être directive dans mon argumentation et à l'écoute.

De plus j'ai pu faire preuve d'empathie face aux sociétaires en difficultés.

- **Bilan général**

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat. Duis aute irure dolor in reprehenderit in voluptate velit esse cillum dolore eu fugiat nulla pariatur. Excepteur sint occaecat cupidatat non proident, sunt in culpa qui officia deserunt mollit anim id est laborum

