

BTS ASSURANCE

SESSION 20xx

CONDUITE ET PRESENTATION DES ACTIVITES PROFESSIONNELLES



GENERALI VIE - POLE xxxxxxxxxxxx

Stagiaire : Prénom NOM

Périodes de stage : novembre 20xx/ février 20xx

LE GROUPE GENERALI



est une compagnie d'assurance présente aujourd'hui dans plus de 60 pays à travers le monde avec un chiffre d'affaire de 69,2 milliards d'euros.

Il s'agit d'une société d'origine italienne, fondée en 1831 à Trieste.

Le groupe s'implanta en France en 1832 à Bordeaux, et c'est dans le marché français que le groupe réalise près de 21% de son activité mondiale



France est dirigé par *Claude Tandil*.

- **L'activité de Générali France**
- **(chiffres 2011)**

Avec un chiffre d'affaire à 13, 7 milliards d'euros, le groupe diversifie ses activités :

- Assurances vie (9 mds euros)
- Assurances dommages (4,7 mds euros)
- Plus de 6 millions de clients
- 8000 collaborateurs

LE SERVICE GESTION SANTE (GGS)

C'est à XXXX dans des locaux détachés du siège de la société, que j'ai effectué mes 2 stages de 4 semaines au sein du service GGS.

Le service est dirigé par Prénom NOM, et il regroupe xx unités de gestion :

- Production des contrats santé
- Gestion des prestations
- Gestion relation client

Ma tutrice de stage était Prénom NOM, Manager du service relation client.

L'ORGANIGRAMME

GGS en chiffres pour 2011 :

- Portefeuille clients de xxx000 clients, composé de particuliers de professionnels et travailleurs indépendants, mais également de bénéficiaires de contrats collectifs d'entreprises.
- Xxx millions d'euros de chiffres d'affaire
- xxx millions d'euros de prestations versées aux adhérents

- xxxxxx appels avec un taux de décroché à 92%
- xxxxxx actes de gestion, souscription

Les types de contrats gérés :



propose différents types de couvertures santé adaptées à la nature des clients avec plusieurs formules de garanties :

CONTRAT INDIVIDUEL	CONTRAT COLLECTIF D'ENTREPRISE	CONTRAT GROUPE TYPE LOI MADELIN
Destiné aux clients particuliers	Destiné aux salariés des entreprises	Destiné aux professionnels et travailleurs indépendants

MES ACTIVITES PROFESSIONNELLES

Mes principaux interlocuteurs :

- Les clients (professionnels et particuliers)

- Les professionnels de santé (hôpitaux, pharmaciens, laboratoires...)
- Les intermédiaires du réseau de distribution (agents généraux, courtiers, commerciaux)

Activités liées à la relation clientèle :

- Réception d'appels
- Traitement des réclamations par courrier, mails et fax,
- Réponse aux demandes d'informations sur
 - ✓ les ouvertures de droits,
 - ✓ le niveau de couverture des formules santé
 - ✓ les derniers remboursements
 - ✓ les mises à jour des dossiers en gestion
 - ✓ les encaissements des cotisations.

Activités liées à la gestion :

- Edition d'attestations de carte « Tiers payant »
- Edition de prises en charge hospitalière
- Mise à jour du fichier client (adresse, état civil)

Moyens mis en place :

- Formation interne adaptée pour la relation client avec double écoute pendant 3 jours
- Formation adaptée aux logiciels de l'entreprise
- Accès à la boîte aux lettres électronique du service qui archive les mails et les fax -BAL

- Accès à l'outil de la gestion électronique des documents – GED

PRESENTATION D'UNE ACTION DE GESTION

- **Problématique**

Une cliente particulière ayant souscrit un contrat XXXXX, en formule 2 de garantie nous fait part de son étonnement suite à la non prise en charge d'une facture d'hospitalisation en « maternité »

- **Objectif :**

Traiter la réclamation téléphonique de la cliente à savoir contrôler le dossier et si nécessaire justifier notre refus de prise en charge.

- Principe d'intervention au titre de la MATERNITE

- **Procédures :**

- Mettre la cliente en attente
- Ouvrir la BAL, ressortir la facture adressée par mail par la cliente
- Analyser la nature des soins inscrits dans la facture détaillée de l'établissement hospitalier et les comparer avec ce que proposent ses garanties complémentaires
- Rechercher si une prise en charge hospitalière en maternité a déjà été effectuée et adressée à l'établissement hospitalier, ensuite la comparer avec les soins inscrits sur la facture détaillée
- Reprendre la cliente en communication pour lui expliquer que ses garanties complémentaires ne prévoient qu'une prise en charge de la chambre particulière lors d'un séjour hospitalier en maternité. La prise en charge avait bien été effectuée.

CONCLUSION

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