

Sous-épreuve E 32 – Développement commercial et conduite d'entretien

Coefficient 4

1. Finalités et objectifs

L'épreuve porte sur les compétences et les savoirs associés des activités A.1.1 - Accueil et identification du besoin du client ou du prospect et A.1.3 Développement commercial, prospection et vente de contrats d'assurances et de services associés, de produits bancaires et financiers.

Il s'agit de mettre les candidat(e)s en situation de conduire un entretien commercial.

2. Compétences évaluées

- C2** Évaluer si la situation relève de son périmètre de responsabilité, et le cas échéant transférer vers le service compétent
- C3** Identifier les informations à intégrer, à partager et à exploiter dans le système d'information
- C5** Communiquer efficacement dans un contexte commercial
- C6** Découvrir les attentes et/ou le besoin de produits ou de services
- C7** Informer et orienter
- C8** Assurer le suivi de l'entretien d'accueil
- C18** Établir et mettre en œuvre un plan de prospection, un plan d'action commerciale
- C19** Sélectionner et/ou réaliser des outils de communication adaptés
- C20** Conduire un entretien commercial et en assurer le suivi
- C21** Sélectionner et conseiller une solution pertinente à partir de l'évaluation du risque et/ou du besoin
- C22** Établir et présenter un devis, comparer, expliquer les garanties et leurs limites
- C23** Appliquer la réglementation propre à la souscription
- C24** Rechercher et exploiter les informations économiques, juridiques, fiscales ou commerciales nécessaires à l'exercice du conseil

3. Critères de l'évaluation

1. Personnalisation de la relation
2. Mise en œuvre d'une structure d'entretien efficace
3. Efficacité de la collecte d'information sur le besoin initial et complémentaire
4. Qualité de la reformulation
5. Cohérence de la décision, de la proposition, avec la problématique du client et les objectifs de l'entreprise,
6. Concrétisation et conformité de l'action (devis, souscription de contrat,) aux besoins et motivations exprimés ou découverts ainsi qu'à l'offre et au positionnement de l'entreprise

7. Cohérence, pertinence et complétude de la liste de pièces justificatives demandées
8. Nombre et qualité des rendez-vous obtenus
9. Nombre et qualité des demandes de recommandations
10. Pertinence, synthèse, complétude et hiérarchisation des informations et opportunités transmises ou partagées pour décision ou action, et de la liste ou du compte rendu des opérations réalisées ou à faire
11. Respect de la réglementation et des procédures de l'entreprise
12. Mobilisation des connaissances des fondamentaux de l'assurance, de l'économie, du marketing, du management, du droit pour résoudre les situations
13. Cohérence de l'action commerciale en termes de cible, de moyens engagés..., avec la problématique de l'entreprise : positionnement, organisation, objectifs.
14. Adéquation et qualité des outils sélectionnés ou créés au problème posé
15. Efficacité dans la gestion du temps et des priorités
16. Analyse réflexive et prise de recul sur l'ensemble des critères ci-dessus

3. Modalités d'évaluation

À partir du dossier professionnel du candidat ou de la candidate, l'épreuve s'appuie sur les 5 fiches descriptives d'activités professionnelles (fiches 1 à 5) liées à des entretiens de développement commercial et/ou de prospection. Ces activités portent sur au moins 3 produits différents d'assurance ou de banque choisis par le candidat ou la candidate.

Parmi les activités présentées doivent obligatoirement figurer au moins:

- une situation d'assurance de biens et de responsabilité,
- une situation d'assurance de personnes,
- une situation d'assurance du professionnel artisan, commerçant, profession libérale ou syndic de copropriété, soit en assurance de biens et de responsabilité, soit en assurance de personnes,
- et une situation d'épargne assurantielle ou bancaire.

Le candidat ou la candidate apporte le jour de l'épreuve, les recueils de conditions générales correspondant aux situations présentées et tout document qu'il ou elle jugera utile.

A - Forme ponctuelle : épreuve orale, durée 40 minutes après 15 minutes de préparation

Préalablement au déroulement de l'épreuve, une commission académique (ou du groupement d'académies) est réunie sous l'autorité du président du jury. Cette commission est composée des membres des commissions d'interrogation. Pour chaque candidat ou candidate, à partir de son dossier professionnel, les membres sont chargés de choisir une des 5 fiches d'activités présentées par celui-ci ou par celle-ci (fiches 1 à 5). Cette fiche est utilisée pour modifier les paramètres de la situation professionnelle décrite et établir le scénario d'évaluation de la première partie de l'épreuve.

La commission d'interrogation est composée d'un enseignant en charge du domaine d'activités DA1 et d'un professionnel de l'assurance ou à défaut d'un autre enseignant en charge des enseignements professionnels. Ceux-ci prennent connaissance du dossier professionnel du candidat ou de la candidate avant le déroulement de l'épreuve, plus particulièrement de la fiche d'activités dont les paramètres ont été modifiés par la commission académique pour la première partie de l'épreuve ainsi que du scénario qu'elle a construit ; ils choisissent également parmi les 4 autres fiches proposées, celle dont le contrat servira de support à la deuxième partie de l'épreuve.

Dans un premier temps, le candidat ou la candidate prend connaissance de la fiche d'activité dont les paramètres ont été modifiés par la commission académique. Il ou elle dispose alors de 15 minutes pour préparer la situation d'entretien avec la commission d'interrogation.

Dans un deuxième temps, l'épreuve, d'une durée de 40 minutes, est organisée en trois parties :

- **Première partie (15 minutes maximum)** : la première situation propose au candidat ou à la candidate une situation d'accueil d'un client ou d'un prospect. Elle consiste en une simulation d'entretien commercial à partir de la fiche d'activité dont les paramètres ont été modifiés.

Il est demandé au candidat ou à la candidate :

- d'analyser les paramètres de la situation, d'en identifier les opportunités et les incertitudes, et de définir ses objectifs d'entretien, de préparer son entretien, notamment en sélectionnant et/ou créant la documentation nécessaire,
- de présenter son analyse et ses objectifs de conduite d'entretien,
- de découvrir les besoins du client ou du prospect,
- de conduire l'entretien de développement commercial,
- de décrire les suites à donner à l'entretien lorsque celui-ci est terminé.
- **Deuxième partie (15 minutes maximum)** : Cette deuxième situation propose au candidat ou à la candidate une simulation d'entretien commercial sans préparation préalable portant sur un autre des contrats présentés dans son dossier professionnel. Le candidat ou la candidate devra s'adapter à la situation non préparée construite par la commission d'interrogation et conduire le nouvel entretien en répondant aux attentes du client ou du prospect.

Il est demandé au candidat ou à la candidate :

- d'analyser rapidement la nouvelle situation,
- de découvrir les besoins du client ou du prospect,
- de conduire l'entretien de développement commercial,
- de décrire les suites à donner à l'entretien lorsque celui-ci est terminé.
- **Troisième partie (10 minutes minimum)** : la commission questionne le candidat ou la candidate afin d'évaluer son degré de maîtrise des compétences attendues à partir de tout ou partie de l'entretien et sa capacité à porter un regard critique sur les deux simulations et leurs contextes commerciaux.
- [1](#)Cf.F Annexe II B Dossier professionnel