

ENASS / EXAMEN 1^{ère} SESSION
Licence Professionnelle Conseiller, Souscripteur,
Gestionnaire en Assurance

MARDI 6 JUIN 2017

LE CLIENT AU CŒUR DE LA STRATEGIE DES ENTREPRISES UE 4 -- Mme Brigitte MARIANNE-SAUVÉE	DUREE DE L'ÉPREUVE 2H 10H00 – 12h00
--	--

Documents autorisés : néant

Calculatrice : néant

Les téléphones mobiles et autres équipements communicants doivent être éteints et rangés dans les sacs pendant toute la durée de l'épreuve.

Le sujet comporte 5 pages (page de garde 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.*

Exercice n°1 : 8 points

Depuis la mise en place de la loi Hamon, le marché de l'assurance IARD est encore plus concurrentiel. La fidélisation des clients est devenue un enjeu majeur pour les assureurs qui doivent adapter leur organisation, leurs outils et leurs gammes pour répondre aux attentes d'un client de plus en plus exigeant, informé et sollicité.

Ces adaptations génèrent un coût réel pour les entreprises d'assurance.

Dans ce contexte, la notion de valeur client a acquis ses lettres de noblesse.

- 1/** Comment mesurer la valeur client ? (3 points)
- 2/** En quoi la loi Hamon contribue-t-elle à mettre en exergue la notion de valeur client ?
Etayer votre réponse (2 points)
- 3/** Quels sont les défis actuels et futurs que doivent relever les assureurs pour s'inscrire dans une démarche fondée sur la valeur client et sa mesure permanente ? (3 points)

Exercice n°2 : 12 points

Vous travaillez en tant que conseiller de clientèle dans une équipe commerciale sédentaire au sein de la société d'assurance J'ASSUR TOUT. La société a une certaine notoriété sur le secteur de l'assurance santé pour les entreprises et communique dans sa promesse de marque sur les valeurs de respect, disponibilité et qualité dans la relation avec les assurés. L'innovation par la mise à disposition d'outils visant à optimiser l'expérience client dans la phase contractuelle est un engagement fort de l'entreprise. Son écoute du Client aussi.

Dans le cadre de vos fonctions, vous assistez à un entretien téléphonique entre un conseiller de clientèle et un client.

Le conseiller de clientèle (CC) répond à un client (CL) qui est mécontent de ne pas avoir reçu sa carte de tiers payant et qui souhaite améliorer les garanties de son contrat complémentaire santé. Il formule également un besoin de couverture à titre individuel sur le risque décès (prévoyance).

C.C : Allo.....

CL : Monsieur ... cela fait maintenant deux mois que j'ai été affilié au contrat complémentaire santé de mon entreprise et à ce jour je n'ai pas reçu la carte de tiers payant.

Mon pharmacien que je connais pourtant depuis des années refuse de me « faire crédit » et de me délivrer des médicaments sans cette carte. Bref, j'en suis de ma poche....Qu'est-ce qu'on fait ?

CC : Bonjour Monsieur ...d'abord, est-ce que vous avez- renseigné votre bulletin d'affiliation et joint l'attestation Sésam Vitale (document émis par l'Assurance Maladie attestant de votre qualité d'assuré social) ?

CL : Bien sûr que je vous ai adressé ce document.

CC : Si je vous pose cette question, c'est que les assurés oublient régulièrement de nous adresser ce document ce qui génère de nombreux appels comme le vôtre

CL : Eh bien moi je vous dis que je vous l'ai adressé et que je suis dans une situation impossible.

CC : Monsieur ... vous comprenez bien que si vous nous aviez adressé ces informations nous les aurions enregistrées !

CL : Vous mettez ma parole en doute ?

CC : Ce n'est pas ce que j'ai voulu dire !

En plus, le savez-vous ? Vous avez la possibilité de déposer sur notre plateforme en ligne ce document en même temps que vous vous affiliez.

CL : Je vous ai adressé ce document par courrier avec l'affiliation. Et comment j'aurais su que je pouvais m'affilier en ligne ? Où je trouve l'information ? Bravo pour la qualité de votre communication !!!

En plus, si je souhaite parler à quelqu'un en direct c'est parce que je voudrais voir s'il y a possibilité de renforcer mes garanties sur ma complémentaire santé et voir ce que vous proposez en matière de garantie décès.

CC : Sur l'utilisation de la plateforme pour vous affilier, une communication a été faite à l'ensemble de nos clients. Un collègue arrive à ce moment-là auprès du conseiller de clientèle et l'interrompt dans son entretien avec le client. Le conseiller de clientèle sans prendre le soin d'en informer le client coupe le micro du téléphone et répond à son collègue qui le sollicite pour une information sur une garantie d'une offre standard.

CL : Vous êtes en ligne ? Allo que se passe-t-il ?

Le conseiller de clientèle connecte le micro du téléphone et répond au client

CC : Permettez-moi tout de même de renseigner un collègue !

Une communication vous a été adressée par courrier Monsieur, je ne suis tout de même pas fautif si vous ne l'avez pas reçue.

Sachez aussi que vous pouvez souscrire en ligne un renfort de vos garanties complémentaire santé ainsi qu'un capital forfaitaire au titre du décès. Pour ce faire il suffit de vous inscrire en ligne avec votre numéro client.

CL : Par chance, j'ai des collègues bien plus sympathiques qui m'ont informé de la possibilité de souscrire en ligne une garantie décès ainsi qu'une option afin d'améliorer ma couverture complémentaire santé. Toutefois le site où je suis allé m'indique en portant mon numéro client que je suis inconnu !

Je fais quoi au juste ?

CC : Ah bon ! Il se peut que le conseiller en charge du dossier d'adhésion de l'entreprise n'ait pas effectué les démarches nécessaires pour cela. Je vous communique ses coordonnées et vous remercie de bien vouloir l'appeler.

CL : Vous ne pouvez pas le faire vous-même ? Vous trouvez cela normal que ce soit au client de le contacter alors que vous êtes dans la même entreprise ? On aura tout vu !!! Passez-moi votre responsable car je ne suis pas satisfait du tout du tout de notre entretien : je vais lui dire ma façon de penser.

Le conseiller de clientèle met alors rapidement un terme à l'entretien sans transférer l'appel à son responsable. Il crée alors une fiche incident dans le CRM pour qu'une nouvelle édition de la carte de tiers payant lui soit rapidement adressée par courrier.

Quelques jours plus tard le client adresse un courrier à la société d'assurance J'ASSUR TOUT. Le conseiller de clientèle informe alors son responsable des termes de l'entretien. Le responsable décide d'appeler le client afin de présenter au nom de la société ses excuses ainsi que l'ensemble des services mis à sa disposition sur le site.

- 1/ Selon vous, quelles seront les remarques formulées par le client dans son courrier ? Lister les points réussis de l'entretien et ceux sur lesquels le conseiller de clientèle a été défaillant (3 points)
 - 2/ Réécrivez le script du Conseiller Client. (4 points)
 - 3/ Quels sont les scénarii d'appréciation de la marque par un client, les impacts possibles de cet entretien ? (au moins deux réponses attendues) (2 points)
 - 4/ En quoi la digitalisation des actes de gestion (affiliation en ligne, souscription d'un complément de garantie ...) doit-elle normalement contribuer à la satisfaction du client ? (2 points) ;
Pour quelle(s) raison(s) cela pourrait ne pas être le cas ici (1 point)
-