**ANNEXE BTS ASSURANCE**

**APPRÉCIATION DE L’EPREUVE E42 : ACCUEIL EN SITUATION DE SINISTRE**

**ÉPREUVE PONCTUELLE**

Nom et prénom du candidat Numéro de matricule

Date d’interrogation Numéro de jury

Note sur 20

**CONTENU DU DOSSIER PROFESSIONNEL** : *(entourer les réponses adéquates)*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Fiche d’activité 6 | Fiche d’activité 7 | Fiche d’activité 8 | Fiche d’activité 9 |
| OuiFiche clientabsente | Fiche Contexte absente | Non | OuiFiche client absente | Fiche Contexte absente | Non | OuiFiche client absente | Fiche Contexte absente | Non | OuiFiche client absente | Fiche Contexte absente | Non  |

*(cocher la réponse adéquate) :*

- 3 produits d’assurance différents : OUI : 🞎 NON : 🞎

- une situation d’assurance de biens et de responsabilité OUI : 🞎 NON : 🞎

- une situation d’assurance de personnes OUI : 🞎 NON : 🞎

**Dossier professionnel complet :** [ ] **oui** [ ] **non**

|  |
| --- |
| **Fiche d’activité professionnelle choisie n :** **Scénario proposé (Fiche client à annexer) :**  |

**APPRÉCIATION GLOBALE**

|  |
| --- |
|  |

|  |
| --- |
| **Visa des membres de la commission :** |

|  |
| --- |
| **BTS ASSURANCE ÉPREUVE E42 - DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL ET CONDUITE D’ENTRETIEN****Durée 20 Minutes – Coefficient 3 – Épreuve ponctuelle orale** |

**Grille d’aide à l’évaluation**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Compétences à évaluer (N° des critères de l’évaluation))** | **TI** | **I** | **S** | **TS** |  | **NE** |
| ***C25*** | Accueillir le déclarant à l’occasion d’un sinistre ou d’une demande de prestation (1) (11)  |  |  |  |  |  |  |
| ***C26*** | Comprendre les circonstances de l’évènement à l’origine de la demande (2) (3) (12) |  |  |  |  |  |  |
| ***C27*** | Identifier les informations utiles au traitement d’un sinistre ou d’une demande de prestation (3) (4) (12) |  |  |  |  |  |  |
| ***C28*** | Vérifier la recevabilité de la déclaration ou de la demande (4) (6)  |  |  |  |  |  |  |
| ***C29*** | Énoncer et expliquer les éléments de la procédure (5) (7) (8) (9) (10)  |  |  |  |  |  |  |
| ***C30*** | Préconiser les mesures conservatoires et les prendre le cas échéant (5) (7) (8) (9) |  |  |  |  |  |  |
| ***C31*** | Expliquer les conditions de garantie, le règlement de sinistre ou le refus de garantie (6) (7) (8) (10) (11) (12) |  |  |  |  |  |  |
| ***C32*** | Argumenter sur les différents types de prise en charge, de prestations (8) (9) (10) (11) (12) |  |  |  |  |  |  |

TI = Très insuffisant ne fait pas et n’a pas conscience qu’il doit faire, n’a pas idée de comment faire

I = insuffisant ne fait pas ou peu mais sait qu’il devrait faire et peut proposer des pistes de remédiation

S = Satisfaisant fait mais avec peu de recul (= montre peu de potentiel d’adaptation

TS = Très satisfaisant fait, justifie, a du recul sur son action, donc est capable en toute conscience de l’adapter en fonction du contexte

 /20

**NOTE GLOBALE**

|  |
| --- |
| MEMBRES DE LA COMMISSION D’INTERROGATION SIGNATURES |

La grille permet un positionnement du candidat(e) ; la note est attribuée globalement sans donner lieu à une décomposition par critère.

**Rappel des critères de l’évaluation**

(1) Personnalisation de l’accueil

(2) Qualité du questionnement de découverte des circonstances du sinistre et du besoin

(3) Pertinence de l’évaluation de la situation au regard des informations recueillies ou disponibles, du contrat et de la réglementation (compréhension du sinistre et de ses conséquences et de ses implications contractuelles)

(4) Exhaustivité des informations recueillies ou demandées utiles à la gestion du dossier et à la mise à jour des informations relatives au client

(5) Adéquation des opérations proposées avec la situation : mesures conservatoires, mission d’expert, déclenchement de l’assistance

(6) Respect de la réglementation et des conditions contractuelles et conventionnelles

(7) Qualité de l’information donnée au client sur les suites de sa déclaration et tout au long de la gestion du sinistre

(8) Adaptation de la communication : s’assurer de la bonne compréhension de la procédure par l’assuré(e) à travers la reformulation, l’argumentation, la réponse aux questions, etc.

(9) Efficience de la procédure : temps, choix et coût de la solution, proposition de services associés, dans le respect de la réglementation

(10) Exercice du devoir de conseil

(11) Satisfaction du client et préservation des intérêts de l’entreprise d’assurance

(12) Analyse réflexive et prise de recul sur l’ensemble des critères ci-dessus