

BTS ASSURANCE**E32 – Développement commercial et conduite d’entretien**

FICHE D’ACTIVITE N° ..

Nom :

Prénom :

Fiche contexte n° :

ACTIVITE REELLE ACTIVITE SIMULEE

NOM DE L’ENTREPRISE (et éventuellement compagnie mandante) : ASSUR

Activité portant sur :

Assurances de biens et de responsabilités Assurances de personnes Épargne assurantielle ou bancaire Assurances du professionnel Assurances du particulier

ORIGINE DU CONTACT :

Développement commercial suite à une offre commerciale Plan de prospection Réponse à une demande

TYPE de SITUATION :

 ENTRETIEN de développement commercial sans rendez-vous préalable : avec un prospect avec un client Entretien de développement commercial en B to C suite à prise de rendez-vous Entretien de développement commercial en B to B

FORME de COMMUNICATION :

Face à face Téléphone Autre

Précisez :

ACTEURS IMPLIQUÉS DANS LA SITUATION : *Précisez le rôle et la fonction*

ETUDIANT(E)

PROFESSIONNEL(S)

CLIENT/ASSURE

AB

AC

Monsieur

CONTEXTE COMMERCIAL :

2 mois gratuit pour toute souscription d’un nouveau contrat auto ou MRH, offre d’un stage 1 journée de conduite hivernale pour les nouveaux permis

HISTORIQUE DE LA SITUATION

14/05 prise de rendez-vous avec Monsieur qui a téléphoné à l’agence

25/05 rendez vous en agence

OBJECTIFS DE L’ENTRETIEN POUR LE CONSEILLER

Savoir les besoins de sa fille concernant les garanties et options souhaitées pour le contrat auto.

Recueillir les justificatifs pour la tarification et la souscription (certificat d’immatriculation ; permis, attestation auto-école conduite accompagnée)

Obtenir un engagement du client (rendez-vous ou souscription)

Découvrir d’autres besoins pour un rebond commercial

BTS ASSURANCE**E32 – Développement commercial et conduite d’entretien****FICHE D’ACTIVITE N° ..**

Nom :

Prénom :

Fiche contexte n° :

DESCRIPTION ET ANALYSE DU DEROULEMENT DE L’ENTRETIEN COMMERCIAL

PHASES	DESCRIPTION ET ANALYSE
<p>Accueil Objectif : considérer instaurer la confiance</p>	<p>Je me lève à l’arrivée du client, le salue par son nom, me présenter, lui serre la main, lui dis de s’installer et lui propose un café . J’écoute le client pour savoir le sujet de sa venue à l’agence et en même temps j’ouvre sa fiche client. C’est un client multi détenteur de notre agence (MRH, auto,prévoyance,GAV,) Je lui rappelle les contrats déjà souscrits dans notre agence Je Vérifie ses coordonnées et ses antécédents afin de voir s’ils sont à jour</p>
<p>Découverte Objectif : cerner les besoins du client pour faire une proposition adaptée</p>	<p>Le client m’explique que sa fille vient d’avoir le permis de conduire, qu’il vient de lui acheter un véhicule pour pouvoir se rendre à la faculté en attendant de trouver un appartement proche de son lieu d’étude. Je le félicite, être en empathie avec le client permet de fluidifier l’entretien Et ensuite je le questionne sur ses besoins pour le véhicule à assurer (modèle garanties options souhaitées, ,conducteur principal, lieu de circulation et de garage, usage).pour établir une tarification</p>
<p>Argumentation Expliquer les avantages des garanties et options</p>	<p>Je reformule les besoins du client afin de vérifier avec lui que j’ai bien compris sa demande. J’explique les modalités du contrat autre auto « jeune permis » en détail en m’appuyant des conditions générales et les conditions d’évolution de la tarification et du CRM. J’établi le devis sur Excalibur avec le client en lui proposant différentes options pour obtenir un tarif précis. Le client souhaite un tarif modéré mais tient à avoir le bris de glace et le dépannage 0 KM ; il pense que sa fille fera peu de KM sa première année de permis, je lui propose l’option moins de 8000km. Je lui signale les deux mois gratuits qui viendront diminuer la cotisation. J’imprime le devis, je le lis avec le client et le donne au client. Je lui explique le stage offert qui a pour objectif la sécurité du jeune conducteur.</p>
<p>Conclusion Obtenir un engagement du client</p>	<p>Monsieur semble satisfait du produit, le contrat sera établi au nom de sa fille ; je lui explique qu’il me faudra scanner l’iban, les justificatifs de contrat (carte grise, permis) afin de les mettre en GED sur le fichier client.la souscription peut s’effectuer en agence ou par internet avec une signature électronique. Monsieur préfère revenir en agence avec sa fille ; nous fixons un rendez-vous que je note sur l’agenda partagé , et le note sur ma carte de visite que je remets au client J’évoque avec lui la possibilité pour sa fille de souscrire une MRH étudiant et ainsi de profiter de notre campagne de promotion 2 mois gratuits ; je lui remets une documentation sur nos contrats MRH étudiant</p>
<p>Prise de congé Rassurer, conforter la relation</p>	<p>Je me leve et raccompagner le client jusqu’à la porte, lui serre la main et le salue.</p>

BTS ASSURANCE		
E32 – Développement commercial et conduite d’entretien		FICHE D’ACTIVITE N° ..
Nom :	Prénom :	Fiche contexte n° :

DOCUMENTS PROFESSIONNELS UTILISEES LORS DE L’ENTRETIEN :

- fiche client
- Plan de découverte
- Fiche d’information et conseil
- Le devis autre auto particulier
- Conditions générales auto, MRH
- Tarifs indicatifs

SUIVI DE L’ENTRETIEN :

Informations à conserver dans la base de données, le fichier client, informations à exploiter :

- Création d’une fiche prospect pour la fille de Monsieur
- Devis réalisé
- Souscriptions potentielles

Planification des actions de suivi après l’entretien :

Envoi d’un sms de confirmation de rdv
Questionnaire de satisfaction client

AUTO-EVALUATION

J’ai été à l’écoute du client en pratiquant l’écoute active qui m’a permis de bien cerner ses besoins et de lui proposer un produit correspondant à ses attentes.

Le travail réalisé lors de mon premier stage en double commande avec mon m’a permis de maîtriser le logiciel de l’entreprise, de connaître les produits, et de maîtriser les procédures pour établir des devis en autonomie lors de ce troisième stage.