

Programme
BTS ASSURANCE



**NIVEAU III RNCP ET
NIVEAU 5 EUROPÉEN**

18 À 24 MOIS
1350H

Rémunération
selon le type de
contrat, l'âge et
le niveau d'étude

Coup d'œil sur la formation !

- Le ou la titulaire du BTS Assurance est un(e) spécialiste de la relation client. Il ou elle apporte aux clients son expertise et les conseille à tout moment de la vie du contrat, aussi bien pour la proposition commerciale que pour la gestion des contrats et des sinistres.

Par ailleurs, le technicien ou la technicienne supérieur(e) de l'assurance peut évoluer vers l'exercice du métier d'agent général ou de courtier.

- **Vos missions ?**
Mener des actions de prospection, suivre un portefeuille clients, créer et organiser des événements pour dynamiser les ventes, animer et gérer la relation commerciale à distance, effectuer des reportings commerciaux

- Il ou elle peut exercer son activité dans une entreprise d'assurances, une agence générale, un cabinet de courtage ou dans une banque. Il ou elle peut aussi travailler dans le service assurances d'une collectivité territoriale ou d'une entreprise industrielle ou commerciale.

À qui s'adresse le BTS ASSURANCE ?

Aux titulaires d'un baccalauréat ou titre de niveau IV RNCP et 4 Européen.

Quels sont les métiers envisagés ?

Superviseur

Attaché commerciale

Responsable de réseau

Télévendeur

Responsable e-commerce

Culture Générale et Expression

- Être à l'aise à l'oral et à l'écrit, c'est la base des métiers axés sur la relation commerciale ! En suivant cette formation, développez votre culture générale et votre esprit de synthèse pour renforcer vos capacités d'expression et d'argumentation. Elle permet aussi de vérifier votre aptitude à communiquer avec efficacité.

92H COEFFICIENT 3

ÉPREUVE
ÉCRITE DE 4H

- Communiquer à l'oral et par écrit
- S'informer, se documenter, développer son esprit de synthèse
- Appréhender le contenu d'un message
- Réaliser un écrit, améliorer ses capacités d'argumentation
- Apprécier un message ou une situation

Culture professionnelle et suivi de client

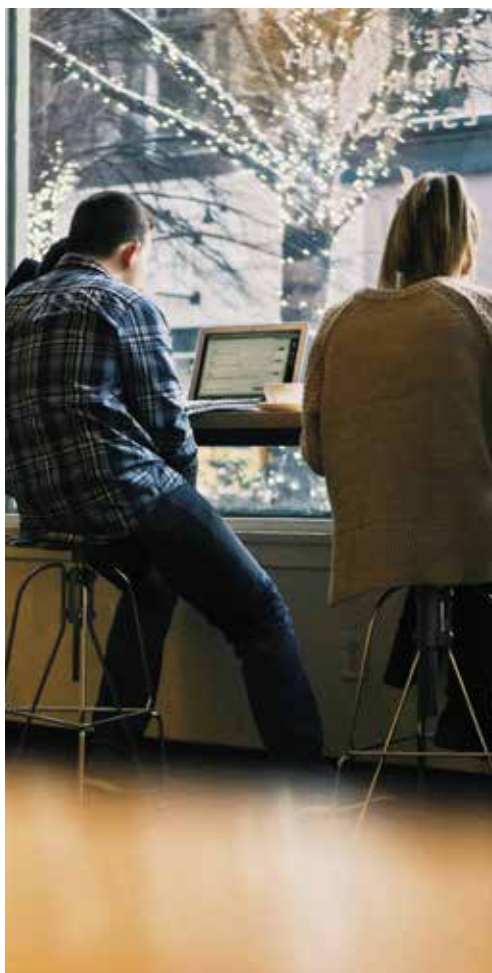
- Maîtriser l'environnement économique et juridique et le contexte commercial et managérial de l'assurance.

240H COEFFICIENT 4

ÉPREUVE
ÉCRITE DE 4H

Économie générale

- Exploiter les informations pour analyser l'évolution du risque
- Exploiter les informations pour analyser la valeur client
- Arbitrer entre les solutions de souscription, de gestion des contrats, les mettre en œuvre en appliquant les procédures
- Rechercher et exploiter les informations nécessaires aux actes de gestion à réaliser
- Présenter, comparer, expliquer les garanties et leurs limites, les prestations, les franchises, les plafonds
- Argumenter, justifier les solutions de souscription, de gestion des contrats proposées
- Gérer les encaissements et les non-paiements des cotisations
- Extraire les données utiles d'un portefeuille
- Exploiter les opportunités réglementaires, économiques ou commerciales pour développer le portefeuille



Gestion des sinistres

- Instruire et traiter des situations professionnelles de déclarations de sinistres et/ou de demandes de prestations

240H COEFFICIENT 4

EPREUVE ÉCRITE 4H, CŒFF. 4

- Lire et comprendre un contrat
- Réaliser les opérations liées aux prestations d'assurance santé et d'assurance vie en cas de décès
- Identifier les règles et procédures de gestion de sinistre applicables et les mettre en oeuvre
- Expliciter et justifier le règlement de sinistre ou le refus de garantie
- Traiter les réclamations et objections
- Assurer le suivi du sinistre et mesurer la satisfaction du client
- Repérer toute situation inhabituelle du sinistre ou du dossier client

Développement commercial et conduite d'entretien

- Mettre le candidat en situation de conduire un entretien commercial

204H COEFFICIENT 4

EPREUVE ORALE 40 MINS, CŒFF. 4

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

Accueil en situation de sinistre

- **Conduire un entretien avec un client dans le cadre d'une demande de traitement de sinistre**

94H COEFFICIENT 3

ÉPREUVE ORALE
DE 20 MIN, CŒFF 3

- Accueillir le déclarant à l'occasion d'un sinistre ou d'une demande de prestation
- Comprendre les circonstances de l'événement à l'origine de la demande
- Identifier les informations utiles au traitement d'un sinistre ou d'une demande de prestation
- Vérifier la recevabilité de la déclaration ou de la demande
- Énoncer et expliquer les éléments de la procédure
- Préconiser les mesures conservatoires et les prendre le cas échéant
- Expliquer les conditions de garantie, le règlement de sinistre ou le refus de garantie
- Argumenter sur les différents types de prise en charge, de prestations

Communication digitale, Utilisation du SI et des outils numériques

110H COEFFICIENT 2

ÉPREUVE ÉCRITE
DE 2H, CŒFF 2

- **Évaluer les compétences transversales des candidat(e)s liées à la digitalisation des métiers de l'assurance**

- Utiliser les outils numériques et systèmes d'informations de l'entreprise
- Utiliser les outils collaboratifs numériques de l'entreprise
- Appliquer la réglementation relative à la protection des données personnelles et à la vente à distance
- Appliquer les procédures numériques de l'entreprise
- Mobiliser le canal ou le média de communication adapté
- Communiquer par écrit sur média numérique

Langue vivante 1 **Anglais**

120H COEFFICIENT 1

ÉPREUVE ÉCRITE DE 2H CŒFF 1
ÉPREUVE ORALE DE 20 MIN, CŒFF 1

- Évaluer la compréhension de la langue vivante étrangère écrite et orale
- Évaluer l'expression écrite et orale dans la langue vivante étrangère

E-learning

Les heures d'e-learning sont réparties sur l'ensemble du programme de formation.

250H

- Un suivi pas à pas des différentes étapes.
- Des contrôles de connaissances et une auto-évaluation.
- Une façon ludique et pédagogique de se former à différentes matières.
- Un interlocuteur joignable par mail en cas de questions.
- Un apprentissage à son rythme en fonction de ses disponibilités.

Moyens techniques et d'encadrement

- Règlement intérieur
- Livrets d'accueil et de suivi
- Salles de cours
- Ordinateurs
- Plateforme numérique
- Tableau numérique
- MOOC(Moodle) : support de cours et gestion des rattrapages
- Google Drive

Organisation de l'action

DE LA FORMATION

- Formation continue
- Accès à une plateforme numérique stockant différentes ressources pédagogiques (cours théoriques, exercices pratiques, études de cas, quizz interactifs, épreuves des précédents examens, dossiers professionnels des anciens stagiaires...) afin d'uniformiser la formation et assurer la gestion des rattrapages dans le cadre d'une formation ouverte
- Travail collaboratif grâce au stockage et partage de ressource

Suivi de l'exécution

ET DE LA FORMATION

- Feuilles d'émargement
- Attestation de suivi en formation
- Livret de suivi entreprise
- Bulletin semestriel
- Livret scolaire

Dispositif d'évaluation et sanction

- Bulletin semestriel
- Livret scolaire
- Épreuves écrites et orales Brevet de Technicien Supérieur Assurance
- Possibilité de garder le bénéfice d'une ou plusieurs unités d'examen ou blocs de compétences, pour tout candidat ayant obtenu une dispense de l'académie, ou un bénéfice de notes à l'occasion d'une session antérieure (validité 5 ans inclus)