



BTS Assurance Initial ou Alternance BAC +2 - Niveau 5



Niveau 5
(équivalence Bac+2)



**Formation en alternance
ou initial**



Durée : 2 ans



**Rythme : 1 semaine école /
1 semaine entreprise ou
stage**



Prérequis : Baccalauréat



Rentrée : Septembre



Contrat : Apprentissage

POSTES EN ALTERNANCE

- Chargé(e) de clientèle
- Gestion de sinistres

DÉBOUCHÉS

- Attaché commercial
- Collaborateur d'agent d'assurances
- Téléconseiller en assurances
- Gestionnaire des contrats
- Assistant chef de produit en assurances



INSTITUTION DU SACRÉ-CŒUR
31-32 RUE BLAISE PASCAL
76100 ROUEN
02 32 81 67 10
m.rosse@institution-sc.fr

Objectifs de la formation

- L'objectif est de former des techniciens polyvalents de l'Assurance capables de maîtriser les risques simples de la personne ou des biens.
- Le diplômé du BTS réalise des activités fondées sur de véritables analyses, aboutissant à un travail de conception de tout ou partie de la solution à mettre en œuvre.
- Dans ce cadre, il doit pouvoir participer à des activités à caractères commercial, technique ou gestionnaire, portant sur des contrats afférents à des risques standardisés (vie, santé, automobile, multirisque habitation...) ainsi que sur des risques spécifiques.

Admission et évaluations

- Dossier de candidature
- Entretien de motivation
- Validation sous 8 jours par le Jury

CCF & écrit/oral



Culture générale et expression

- Communiquer par écrit ou oralement,
- S'informer, se documenter,
- Appréhender un message,
- Apprécier un message ou une situation.

Anglais

- Compréhension écrite de documents, brochures, dossiers, articles de presse...
- Compréhension orale d'informations,
- Expression écrite : prise de notes, rédaction de comptes rendus, de messages...
- Expression orale : conversations simples au téléphone...

Culture professionnelle et suivi du client

- 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 oeuvre 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 proposés,
- 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.

Développement commercial et conduite d'entretien

- Activités accueil et identification du besoin du client ou du prospect
- Développement commercial, prospection et vente de contrats d'assurances et de services associés, de produits bancaires et financier
- Conduire un entretien commercial
- Évaluer si la situation relève de leur 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.

Gestion des sinistres

- Lire et comprendre un contrat,
- Réaliser les opérations liées aux prestations d'assurance santé,
- Réaliser les opérations liées aux contrats d'assurance-vie en cas de décès,
- Identifier les règles et procédures de gestion de sinistres ou le refus de garantie,
- Traiter les réclamations et objections en argumentant ses réponses sur la base des conditions du contrat
- Transiger si nécessaire,
- Déterminer et exercer les recours,
- Assurer le suivi du sinistre et mesurer la satisfaction du client,
- Repérer toute situation inhabituelle du sinistre ou du dossier client.

Accueil en situation de sinistre

- Accueillir le déclarant à l'occasion d'un sinistre ou d'une demande de prestations,
- 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 prestations,
- 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 système d'information et des Outils numériques

- Utiliser les outils numériques et systèmes d'information de l'entreprise,
- Utiliser les outils collaboratifs numériques de l'entreprise pour contacter et coordonner les interlocuteurs,
- 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,
- Utiliser de façon responsable les outils numériques,
- Communiquer par écrit sur média numérique : messagerie électronique, messagerie instantanée, pages de sites Internet, réseaux sociaux, autres médias numériques,
- Orienter un interlocuteur vers l'outil numérique le plus adapté,
- Utiliser les ressources numériques de l'entreprise et les ressources numériques externes à l'entreprise.

Poursuite d'études...

Bachelor CCAB :
Chargé de Clientèle Assurance
et Banque
Titre RNCP - Niveau 6