

Objectifs pédagogiques

- Former des professionnels afin :
- D'informer et conseiller le client ou le prospect
- De participer à l'élaboration d'une offre de produits et/ou de services
- De gérer de manière personnalisée les contrats
- De contribuer à la fidélisation des clients et au développement du portefeuille

Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement

- Suivi individualisé et régulier
- Salles informatiques
- Cours optionnels chinois et luxembourgeois

Durée et prise en charge de la formation

- 7h/ jour, semaine complète en milieu de mois au Centre de Formation
- De septembre 2024 à juin 2026
- Prise en charge par les OPCO (Contrat d'Apprentissage)
- Un total de 1350h de formation

120
ECTS

Public et Pré requis

- Accessibilité aux personnes en situation de handicap
Coordonnée Rfrent Handicap: refhand@campuslasallemetz.net
- BAC STMG – Professionnel, Général
- Esprit d'analyse et sens de la communication
- Aptitude Commerciale

Suivi et évaluation des résultats

- Contrôle continu
- Examens écrits et oraux
- Examens selon les modalités définis au référentiel du diplôme :
https://www.legifrance.gouv.fr/download/pdf?id=A4F96nqzECr3O8njstLKclVTC2gzvG3rX0Yw_wHhyng=

Modalités de recrutement

- Inscription et sélection sur Parcoursup

PROGRAMME

1. Enseignement général :

- Culture Générale et Expression
- Langues vivantes Étrangères

2. Culture professionnelle appliquée:

- Les fondamentaux de l'assurance: Qu'est-ce que l'assurance ?
- L'organisation du secteur assurantiel
- Le cadre réglementaire du secteur assurantiel
- L'environnement juridique de l'assurance: introduction au droit, les règles de droit relatives au contrat d'assurance
- Le droit de la responsabilité
- Méthodologie: exploiter une documentation rédigée et/ou chiffrée

- L'environnement juridique de l'assurance: le droit du travail
- Le droit patrimonial: organisation patrimoniale des couples, libéralités, successions

3. Vente et développement commercial

- Marché des particuliers: auto, MRH, Santé, GAV, garantie emprunteur, IJ
- Régimes sociaux + acquis sociaux
- Assurances affinitaires, dépendance
- Assurance vie

- Marché des professionnels: MRP, RC, RC décennale
- Construction, assurance DO, perte d'exploitation
- Bris de machine, tous risques informatiques, marchandises transportées, contrats à fiscalité spécifique

4. Gestion de sinistre

- Les règles communes à la gestion des sinistre: la déclaration de sinistre
- L'expertise
- L'indemnisation
- Le recours, la subrogation et les renoncements à recours
- Les règles de gestion propres aux assureurs: règles internes et conventions
- Les gestions de sinistre automobile
- Les gestions de sinistre en habitation
- Méthodologie du cas pratique

PROGRAMME

- Assurance construction
- Assurance multirisques professionnelles
- Assurance vie + assurance d'cès, rachat total et partiel
- Convention DRAC, d'terioration immobilière, IRSI, CIDRE
- M'ethodologie du cas pratique, prestation sant', calcul de retraite, prestation en pr'evoyance

5. Relation clients sinistres:

- Comprendre l'importance de la relation client sinistre dans le march' de l'assurance
- Ma'itriser les v'erifications à r'aliser lors de la r'ception de la d'claration de sinistre
- Accueil du client en situation de sinistre
- Savoir d'coder les 'motions
- G'rer une situation difficile
- Savoir apporter une r'ponse technique appropri'ee et comprise du client
- Mise en situation à travers des jeux de r'le

- Accueil en situation de sinistre
- Empathie et r'gles de gestion des sinistres
- V'erification pr'alable à l'ouverture d'un dossier

6. Communication Digitale, utilisation du syst'eme d'information et des outils num'riques:

- Outils de communication
- R'glementation
- Base de donn'ees
- Pr'paration à la certification PIX

- Outils collaboratifs
- Acteurs du syst'eme d'information
- Proc'dures num'riques
- Certification PIX (pour les 'l'eves n'ayant pas valid' la certification en premi'ere ann'ee)

PROGRAMME

7. Ateliers professionnels:

- Accompagnement dans la recherche des stages professionnels: identification des secteurs de recherche, lettre de motivation, CV
- Préparation à l'entretien de recrutement
- Savoir constituer son dossier professionnel: explication des attendus des fiches d'activité
- Communication orale professionnelle
- Communication écrite professionnelle

- Suivi et préparation des fiches du dossier professionnel
- Préparation à l'épreuve E32, jeux de rôles et expression orale
- Préparation à l'épreuve E42 du BTS

MAJ_avril 2024_05



Organisme certifié QUALIOP1

Pour plus d'informations, contacter le Campus au **03 87 20 02 14**
ou adresser un mail à : **sup@dlsmetz.net**

Référent handicap : **refhand@campuslasallemetz.net**

CAMPUS LA SALLE - 2, rue Saint-Maximin - 57070 METZ

www.dlsmetz.net/campus-de-la-salle/