

## BTS Assurance

Level 5  
120 ECTS

Diplôme d'Etat délivré par l'Education Nationale

Le secteur de l'assurance a connu ces dernières années une évolution significative. A la fois législative et réglementaire, elle s'est accompagnée d'un véritable bouleversement tant au niveau de la demande et de l'offre d'assurance qu'au niveau des intervenants sur le marché.

Conçu spécialement pour intégrer des compagnies d'assurance, de courtage, les agences générales ou les banques proposant des produits d'assurance, ce BTS répond donc parfaitement aux exigences des professionnels.

Le titulaire du BTS Assurance est destiné à effectuer des activités commerciales, techniques, et de gestion portant sur l'assurance de biens et de personnes, ainsi que sur la commercialisation de produits financiers.

Il exercera son métier en privilégiant l'analyse du besoin et le conseil client tout en s'appuyant sur les technologies de l'information et de la communication.

Ce BTS s'adresse de préférence aux titulaires d'un BAC général (S ou ES). Toutefois, les titulaires d'un autre baccalauréat sont admissibles après appréciation de leur dossier, de leur niveau de culture générale et surtout de leur motivation.

### Perspectives

Chargé de clientèle  
Collaborateur d'agence  
Agent général d'assurance  
Conseiller en Assurance

### Modalités

**En Alternance**  
au rythme de 2 jours de cours  
par semaine et 3 jours en entreprise.  
**En formule DECLIC**  
(stages en entreprise obligatoires).  
**En formation continue** (nous consulter)

### Conditions

**Niveau scolaire :**  
Être titulaire du BAC et avoir satisfait à l'étude du dossier et aux épreuves de sélection.

### Règlement d'examen ● ● ●

	Durée	Mode	Coef.
Culture générale et expression .....	4 h	Ecrit	3
Langue Vivante 1: Ecrit .....	2 h	Ecrit	1
Langue Vivante 1: Oral .....	20 min	Oral	1
Culture professionnelle et suivi de client .....	4 h	Ecrit	4
Gestion des sinistres .....	4 h	Ecrit	4
Développement commercial et conduite d'entretien .....	40 min	Oral	4
Accueil en situation de sinistre .....	20 min	Oral	3
Communication digitale, utilisation du si et des outils numériques .....	2 h	Ecrit	2

### Et ensuite

- Entrée dans la vie active
- Poursuite d'études en BAC+3
- Inscription aux concours de la fonction publique cat. B
- Concours d'entrée en écoles de commerce

### 8 centres de formation dans le sud-est

Alès, Avignon, Marseille,  
Nîmes, Montpellier, Perpignan,  
Saint-Étienne et Valence



## ● ● ● Programme de la formation

### ● CULTURE GENERALE ET EXPRESSION

- 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

- 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 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

### ● GESTION DES SINISTRES

- 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 œuvre
- 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
- Connaître et savoir mettre en œuvre les conventions inter-compagnies

### ● DEVELOPPEMENT COMMERCIAL ET CONDUITE D'ENTRETIEN

- 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

- 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 NUMERIQUES

- 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

- Compréhension de la langue vivante étrangère écrite et orale
- Expression écrite et orale dans la langue vivante étrangère