

PUBLIC VISÉ ET PRÉREQUIS

Le candidat doit être titulaire du diplôme national du baccalauréat ou titre diplômant de niveau 4 ou début d'études supérieures.

OBJECTIFS DU DIPLÔME

Le ou la titulaire d'un 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.

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

DÉBOUCHÉS et POSTES VISÉS

- La distribution de produits et services d'assurance. Cette activité s'exerce en face à face ou à distance, principalement en agence, mais aussi au sein de plateformes spécialisées (téléphone, courrier électronique, messagerie instantanée, etc.) ou, sur rendez-vous, chez les clients et prospects. Les conseils donnés peuvent relever des assurances de biens et de responsabilités ou des assurances de personnes, notamment l'épargne et la prévoyance, et s'adresser aux particuliers comme aux professionnels. Les appellations principales de postes sont « **Conseiller(ère) de clientèle** », ou au sein d'entreprises d'assurances « **Conseiller(ère) en assurance et épargne** » ou « **Téléconseiller(ère)** », dans un cabinet de courtage « **Chargé(e) de clientèle** », dans une agence générale « **collaborateur(trice) d'agence à dominante commerciale** »

- La gestion des contrats, depuis l'acceptation du risque, la tarification et la souscription jusqu'à la prise en charge, l'indemnisation et le règlement des sinistres standard, en passant par l'ajustement et la mise à jour des situations assurantielles. Cette activité s'exerce dans des centres de gestion de taille généralement plus importante et souvent spécialisés sur un type de clientèle ou de risque, et/ou selon le niveau de complexité.

MODALITÉS DE SUIVI, D'ÉVALUATION

Evaluation professionnelle en entreprise. Evaluations formatives et sommatives régulières rythmées par l'organisation semestrielle de la formation. 4 sessions d'examens blancs sur les 2 ans.

Les évaluations finales sont pilotées par le Ministère de l'Education Nationale : CCF (Contrôle en cours de formation) et/ou examen final ponctuel oral et/ou écrit en fonction des unités d'enseignement.

MOYENS TECHNIQUES ET PÉDAGOGIQUES

Modalités pédagogiques : Cours en présentiel. Formateurs professionnels et enseignants. Les études se déroulent sur deux années. Les cours sont répartis sur des semaines complètes (voir planning de formation)

Locaux et équipements :

Locaux : au cœur de Nantes (quartier Graslin)

Équipement : mise à disposition d'outils informatiques, salles équipées de vidéoprojecteur, centre de documentation multimédia.

Accessibilité : l'établissement facilite l'accès à la formation de toute personne à besoins éducatifs particuliers. Notre référente handicap (inclusion@ims-nantes.com) accompagne l'apprenti bénéficiaire pour la mise en place de ses aménagements spécifiques.

DURÉE

La formation se déroule de septembre à juin sur les 2 années. 1350 heures de formation minimum.

CONDITIONS D'ADMISSION

Inscription sur PARCOURSUP + Étude des candidatures à partir de décembre sur dossier scolaire et sur entretien individuel.

CONDITIONS FINANCIERES

COÛT POUR L'ALTERNANT : Aucun frais de formation en contrat d'apprentissage.

COÛT POUR LES ENTREPRISES : Prise en charge des frais de formation par l'OPCO selon les niveaux de prise en charge en vigueur.

Seul le salaire de l'apprenti restera à la charge de l'entreprise.

LIEU DE FORMATION ET CONTACTS

IMS NANTES – 7 rue Bréa – 44000 NANTES - Contact : Axelle DE LEENHEER

CONTENU PÉDAGOGIQUE

Unité d'enseignement Bloc de compétences	Compétences visées	Modalités d'évaluation
DA1 – Développement commercial et gestion des contrats	<p>Développement commercial et conduite d'entretien</p> <p><u>A.1.1- Accueil et identification du besoin du client ou du prospect :</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Utiliser les outils numériques et systèmes d'information de l'entreprise- Évaluer si la situation relève de son périmètre de responsabilité, et le cas échéant transférer vers le service compétent- 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 <p><u>A.1.3 - Développement commercial, prospection et vente de contrats d'assurances et de services associés, de produits bancaires et financiers</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Utiliser les outils numériques et systèmes d'information de l'entreprise C4 Lire et comprendre un contrat- Présenter, comparer, expliquer les garanties et leurs limites, les prestations, les franchises, les plafonds- Exploiter les opportunités réglementaires, économiques ou commerciales pour développer le portefeuille- 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 <p>Culture professionnelle et suivi du client</p> <p><u>A.1.2 – Suivi du client et gestion de ses contrats</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Utiliser les outils numériques et systèmes d'information de l'entreprise- Identifier les informations à intégrer, à partager et à exploiter dans le système d'information- Lire et comprendre un contrat- 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 et 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	<p>Evaluations écrites et/ou orales.</p> <p>Epreuve ponctuelle finale écrite</p> <p>CCF - 2 situations d'évaluation</p>

Unité d'enseignement Bloc de compétences	Compétences visées	Modalités d'évaluation
DA2 – Gestion des sinistres et des prestations	<p>Accueil en situation de sinistre</p> <p><u>A.2.1 – Accueil du client en situation de sinistre :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Utiliser les outils numériques et systèmes d'information de l'entreprise - Evaluer 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 - Lire et comprendre un contrat - Accueillir le déclarant à l'occasion d'un sinistre ou d'une demande de prestation - Comprendre les circonstances de l'évènement 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 prises en charge, de prestations <p>Gestion des sinistres</p> <p><u>A.2.2 - Instruction du dossier de sinistre et versement des prestations :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Utiliser les outils numériques et systèmes d'information de l'entreprise - 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 - Lire et comprendre un contrat - Réaliser les opérations liées aux prestations d'assurance santé - Réaliser les opérations liées aux contrats d'assurance vie - 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 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 - Utiliser les outils collaboratifs numériques de l'entreprise pour contacter et coordonner les interlocuteurs. 	<p>Evaluations écrites et/ou orales.</p> <p>Epreuve ponctuelle finale écrite et orale</p>

Unité d'enseignement Bloc de compétences	Compétences visées	Modalités d'évaluation
DA3 – Communication digitale, utilisation du système d'information et des outils numériques	<ul style="list-style-type: none"> - Utiliser les outils numériques et systèmes d'information de l'entreprise - Identifier les informations à intégrer, à partager et à exploiter dans le système d'information - Rechercher et exploiter les informations nécessaires aux actes de gestion à réaliser - 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 des outils numériques (déontologie, réglementation, respect des procédures internes, etc.) - 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 	<p>Evaluations écrites et/ou orales.</p> <p>CCF - 1 situation d'évaluation</p>
Culture générale et expression	<ul style="list-style-type: none"> – Développer la curiosité et la réflexion des étudiants dans le sens d'une culture générale ouverte sur les problèmes du monde contemporain à travers des thèmes libres et imposés, des textes et documents. – Maîtriser la rédaction d'un message écrit en respectant les caractères de la langue écrite, en synthétisant des informations et en répondant de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture. – Communiquer oralement de façon efficace en s'adaptant au contexte de la communication. 	<p>Evaluations écrites et/ou orales.</p> <p>Epreuve ponctuelle finale écrite</p>
Langue vivante étrangère : Compréhension de l'écrit et expression écrite. Compréhension de l'écrit et de l'oral, expression orale en continu et en interaction	<p>Compréhension de l'écrit et expression écrite Niveau B2 du CECRL pour les activités langagières suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> – Compréhension de documents écrits – Production et interaction à l'écrit. <p>Compréhension de l'écrit et de l'oral, expression orale en continu et en interaction Niveau B2 du CECRL pour les activités langagières suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> – Compréhension de l'oral – Production et interaction orales. 	<p>Evaluations écrites et/ou orales.</p> <p>Epreuve ponctuelle finale écrite et orale</p>

MODALITÉS DE VALIDATION DU DIPLOME

Le diplôme est obtenu par l'obtention d'une note moyenne supérieure à 10/20 à l'ensemble des épreuves. La validation par le candidat d'une unité constitutive du diplôme donne lieu à l'attribution du bloc de compétences correspondant.

Le candidat ayant déjà validé des blocs de compétences peut être dispensé des épreuves correspondantes. En cas d'échec à l'examen, seules les notes égales ou supérieures à 10, obtenues à une épreuve ou à une sous-épreuve peuvent être conservées pendant 5 ans à compter de leur date d'obtention.

PASSERELLES ET EQUIVALENCES

Le BTS s'inscrit dans le système européen Licence, Master et Doctorat (LMD), au sein des études menant au grade de licence, ce qui favorise les passerelles, essentiellement avec les licences professionnelles ou le Bachelor Universitaire et Technologique (BUT).

L'obtention du BTS emporte l'acquisition de 120 crédits européens. Pas d'équivalence.