

BTS ASSURANCE

RNCP35472 - Formation gratuite et rémunérée

Formation en alternance
en contrat d'apprentissage

OBJECTIF DE LA FORMATION

Le BTS Assurance forme des **spécialistes de la relation client**, qui s'appuient sur une **maitrise des techniques d'assurances**, et apportent **expertise et conseils**, aussi bien dans la proposition commerciale, que dans la gestion des contrats ou sinistres.

Le diplômé peut exercer dans les **sociétés d'assurances**, de courtage ou les mutuelles, et il est très apprécié en **banque**. Il sait s'adapter aux évolutions en matière d'environnement, de risques, de réglementation, d'outils et d'organisation du travail.

Il peut se voir confier des postes de **conseiller clientèle, collaborateur ou agent d'assurance, courtier, téléconseiller, gestionnaire de sinistres, gestionnaire de contrats dans les grandes entreprises...**



Pour nous contacter

UFA Lycée Thomas Hélye

87 rue Emmanuel Liais (administration)
37 rue Emile Zola (site de la formation)
50100 CHERBOURG EN COTENTIN

☎ 02.33.78.14.24

✉ apprentissage.th@gmail.com

🌐 lycee-thomas-helye.fr

CONTENU DE LA FORMATION

- Culture générale et expression
- Anglais
- Techniques d'assurance (Culture professionnelle appliquée, Vente et développement commercial, Gestion de sinistres, Relation client sinistre)
- Ateliers de professionnalisation
- Accompagnement personnalisé – remédiation - consolidation
- Evaluations des acquis

Formation en mixité de public
regroupants des étudiants et des apprentis

ORGANISATION DE LA FORMATION

- ✓ Formation alternée sur 2 ans, de septembre à juin
- ✓ Rythme selon calendrier de semaines complètes en formation ou en entreprise (disponible en téléchargement sur notre site Internet)
- ✓ 1400 h sur les 2 ans (20 semaines en 1^e année et 20 semaines en 2^e année)
- ✓ Formation en présentiel
- ✓ Contrôle en cours de formation et Examen final

En 2021
Taux de réussite
100 %.
Taux de satisfaction
100 %

CONDITIONS D'ADMISSION

- ✓ Titulaire d'un baccalauréat
- ✓ Via PARCOURSUP et à partir du mois de janvier
- ✓ Entretien d'orientation pour valider le projet professionnel
- ✓ Contrat d'apprentissage signé

POURSUITE D'ETUDES

- En licence professionnelle dans les domaines de la banque et de l'assurance, de la gestion, du management, du droit...
- En LMD diverses
- En école de commerce ou spécialisée par le biais d'admission parallèle

♿ Vous êtes en situation de handicap ? Contactez-nous, nous étudierons les meilleures conditions pour vous accueillir.



Une formation aujourd'hui,
un métier demain...



Date de mise à jour : 30/09/2021

BLOCS DE COMPETENCES DU DIPLOME

N° et intitulé du bloc	Capacités et compétences à acquérir
<p>RNCP35473BC01</p> <p>Développement commercial et conduite d'entretien</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 - 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>RNCP35473BC02</p> <p>Culture professionnelle et suivi du client</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>RNCP35473BC03</p> <p>Accueil en situation de sinistre</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 - 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>RNCP35473BC04</p> <p>Gestion des sinistres</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

	<ul style="list-style-type: none"> - 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>RNCP35473BC05</p> <p>Communication digitale, utilisation du système d'information et des outils numériques</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 - 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>RNCP4922BC05</p> <p>Culture générale et expression</p>	<p>Appréhender et réaliser un message écrit</p> <ul style="list-style-type: none"> - Respecter les contraintes de la langue écrite - Synthétiser des informations : fidélité à la signification des documents, exactitude et précision dans leur compréhension et leur mise en relation, pertinence des choix opérés en fonction du problème posé et de la problématique, cohérence de la production - Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture <p>Communiquer oralement</p> <ul style="list-style-type: none"> - S'adapter à la situation : maîtrise des contraintes de temps, de lieu, d'objectifs et d'adaptation au destinataire, choix des moyens d'expression appropriés, prise en compte de l'attitude et des questions du ou des interlocuteurs - Organiser un message oral : respect du sujet, structure interne du message
<p>RNCP32360BC07</p> <p>Compréhension de l'anglais - interactions orales et écrites</p>	<p>Niveau B2 du CECRL pour l'activité langagière suivante :</p> <ul style="list-style-type: none"> - compréhension de l'oral - compréhension de documents écrits - production et interaction écrites - production et interaction orales

Possibilité de valider un ou plusieurs blocs de compétences

Date de mise à jour : 15/04/2021

Date de mise à jour : 30/09/2021