

BTS

100% entraînement



Programme de 1^{re} et 2^e années

**TOUTES
MATIÈRES**

ASSURANCE

- ✓ Exercices corrigés
- ✓ Conseils pratiques pour les épreuves
- ✓ Sujets de BTS corrigés

Patrick Barrotta (coord.)
Aurélie Barrotta
Philippe Chaulé

Laurent Rossi
Jean-François Salamo



TABLE DES MATIÈRES

E31 CULTURE PROFESSIONNELLE ET SUIVI DU CLIENT

Présentation de l'épreuve.....	6
I. Les principes fondamentaux de l'assurance	9
1. L'organisation du secteur de l'assurance	10
2. L'assurance et la notion de risque.....	11
3. Les lois fondamentales de l'assurance.....	13
4. Cotisations et prestation de l'assureur	15
5. Les techniques de division du risque – Réassurance	26
6. Les techniques de division du risque – Coassurance	28
7. Directive sur la Distribution d'Assurance (DDA).....	29
II. Les savoirs économiques	31
1. Croissance économique et Produit Intérieur Brut (PIB).....	32
2. L'inflation	34
3. Le circuit économique	38
4. Les taux d'intérêt.....	40
5. Chaîne de valeur.....	44
6. La politique économique conjoncturelle.....	47
7. Le marché européen de l'assurance.....	48
III. Management	51
1. Diagnostic stratégique.....	52
2. Modalités de développement stratégique – L'internationalisation	53
3. Les options stratégiques globales : externalisation et intégration.....	54
4. Les options stratégiques globales : spécialisation et diversification	57
5. Les stratégies génériques.....	59
6. La croissance externe – fusions, acquisitions.....	61
IV. Les savoirs juridiques	63
1. Introduction générale au droit.....	64
2. Le droit de la responsabilité	68
3. Les fondamentaux du droit du travail	72
BONUS : Questions liées à la crise sanitaire de la Covid et la transformation digitale	75
Annales corrigées	81
1. Sujet 2022 • Épreuve E31.....	82
2. Sujet 2022 • Corrigé	101

E32 DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL ET CONDUITE D'ENTRETIEN

Présentation de l'épreuve.....	108
I. Fiches d'activité	111
1. Annexes : Les fiches.....	112
2. Fiches d'activité exemples (MRH et Auto)	118
II. Guide d'un entretien réussi	127
1. Étape 1 : La préparation de l'entretien.....	128
2. Étape 2 : L'accueil, la prise de contact	133
3. Étape 3 : Découverte des besoins et reformulation	138
4. Étape 4 : Présentation de l'offre commerciale	142
5. Étape 5 : Le traitement des objections	147
6. Étape 6 : La conclusion de la vente et la prise de congé	153
7. Étape 7 : La fidélisation client	158

E41 GESTION DES SINISTRES

1. L'épreuve.....	164
2. Méthodologie de l'épreuve.....	166
3. Assurances de biens et responsabilité	168
4. Assurances de prévoyance	171
5. Assurance santé	193
6. Sujet 2022 • Épreuve E41.....	202
7. Sujet 2022 • Corrigé	227

E42 RELATION CLIENT-SINISTRE

1. Présentation de l'épreuve	234
2. Technique de l'entretien d'accueil et d'orientation	239
3. Assurances de biens et responsabilité	242
4. Assurances de prévoyance	263
5. Assurance santé	266

E5 COMMUNICATION DIGITALE, UTILISATION DU SYSTÈME D'INFORMATION ET DES OUTILS NUMÉRIQUES

Présentation de l'épreuve.....	268
1. Sujet 2020 • Épreuve E5.....	269
2. Sujet 2020 • Corrigé	293
3. Sujet 2021 • Épreuve E5.....	294
4. Sujet 2021 • Corrigé	319
5. Sujet 2022 • Épreuve E5.....	320
6. Sujet 2022 • Corrigé	350