



■ Initial    ■ Alternance

Les assureurs sont des investisseurs institutionnels qui contribuent de façon importante au financement de l'économie.

Au-delà de leur rôle économique, les assureurs ont une finalité sociale et permettent aux personnes, aux entreprises et aux collectivités territoriales de se protéger des aléas et de surmonter les conséquences des sinistres.

Ils jouent un rôle également dans la constitution et la préservation de l'épargne. Acteur important en matière de prévention et de gestion des risques, l'assureur est un contributeur majeur du développement durable.

L'assureur est un spécialiste de la relation client. Il ou elle apporte aux clients son expertise et les conseille à tout moment de la vie du contrat. Le secteur de l'assurance évolue rapidement que ce soit au niveau des comportements, des besoins et des attentes des assurés dans un contexte de digitalisation et de concurrence accrue.

Les deux années de formation du BTS Assurance permettent de découvrir et d'approfondir l'environnement du secteur de l'assurance. Ce diplôme validé par l'Education Nationale correspond à la formation des fondamentaux de l'Assurance. A ce titre, il est recommandé de l'intégrer à son cursus même s'il est envisagé de poursuivre jusqu'au master.

## Dynamisme du secteur

L'assurance est un secteur porteur qui recrute beaucoup et principalement des commerciaux maîtrisant la technicité. Il faut répondre à l'attente du client et avoir la démarche commerciale attendue par l'entreprise.

L'assurance est au cœur de la vie des français. Par sa réactivité et sa capacité d'innovation, le marché de l'assurance propose aux particuliers, aux professionnels et aux entreprises, sur tout le territoire, des produits et des services en lien avec l'évolution de leurs modes de vie. En 2017, le chiffre d'affaires de l'assurance française est en hausse de +1,4% et s'établit é 211,6 Md€.

Après la crise de la COVID-19 au printemps 2020, les assureurs ont pris une série de mesures exceptionnelles concernant par exemple l'assurance-crédit, la santé et la prévoyance, l'assurance emprunteur, l'assistance du voyageur

## Premiers emplois

Souscripteur  
Courtier/ Courtière  
Gestionnaire de contrats d'assurance

## Evolution de carrière

Agent général/ Agente générale d'assurance  
Courtier/ Courtière d'assurances  
Gérant/ Gérante de portefeuille

# Programme de formation

## Culture générale et expression

- Communiquer par écrit ou oralement
- S'informer- Se documenter
- Appréhender et réaliser un message
- Apprécier un message ou une situation

## Langue vivante

- Consolider et structurer les compétences fondamentales : comprendre, parler, lire, écrire
- Développer les outils de communication dans la cadre de l'action professionnelle
- Développer les compétences de compréhension et de production orale (textes, journaux, enregistrement, films...) et écrite (brochures commerciales, presse, site...)

## Culture professionnelle et suivi du client

- Exploiter les informations pour analyser la valeur client.
- Arbitrer entre les solutions de souscription, de gestion des contrats, les mettre en oeuvre 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.

## Développement commercial et conduite d'entretien

- Évaluer si la situation relève de leur 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,
- Identifier les informations à intégrer, à partager et à exploiter dans le système d'information,
- Communiquer efficacement dans un contexte commercial.

## Gestion des sinistres

- Lire et comprendre un contrat,
- Réaliser les opérations liées aux prestations d'assurance santé,
- Réaliser les opérations liées aux contrats d'assurance-vie en cas de décès,
- Identifier les règles et procédures de gestion de sinistres 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.

## Accueil en situation de sinistre

- Accueillir le déclarant à l'occasion d'un sinistre ou d'une demande de prestations,
- 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 prestations,
- 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 système d'information et des outils numériques

- Utiliser les outils numériques et systèmes d'information de l'entreprise,
- 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 les outils numériques,
- 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.

+ d'infos ?

➔ [www.omega-fi.eu](http://www.omega-fi.eu)