

BTS - BAC + 2 ASSURANCE

2022-2023

Obtention
En cours de calcul

Taux global insertion dans l'emploi
En cours de calcul

Taux insertion dans le métier visé
En cours de calcul

+ Date de publication : 11/12/23

CODE RNCP : 38359

CODE CPF : 242538

Diplôme Éducation Nationale de Niveau 5 (anciennement niveau III)
Inscrit au Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)
Certificateur : Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche

Mise à jour le : 9/01/2024



22 rue des entrepreneurs
ZI St Joseph 04100 Manosque
Tél : 04.92.72.82.82
Mail : accueil@adfformation.fr
Site web : www.adfformation.fr



🕒 Dates

Consulter notre site
internet régulièrement

🕒 Durée

En alternance (24 mois)

1350 heures

(selon le financement)

2 jours/sem. en centre,

3 jours/sem. en entreprise.

Durées indicatives et ajustables en fonction des besoins des personnes.

👥 Public

Tout public : demandeurs d'emploi, salariés, adultes en reconversion, lycéens.

💰 Financements

Contrat de professionnalisation, CPF de transition, Pro A, Contrat d'apprentissage.

👔 Métiers visés

Souscripteur, conseiller en assurance, téléconseiller, rédacteur production, collaborateur d'agence, technicien d'assurance

🎓 Poursuivre ses études

Licence pro métiers de l'assurance et des services associés, Licence pro conseiller, souscripteur, gestionnaire en assurance, Bachelor assurance

📞 Contact

Notre équipe vous répond
du lundi au vendredi,
de 8 h 30 à 18 h.

🎯 Objectifs

S'appuyant sur sa maîtrise des techniques assurantielles, le ou la titulaire d'un BTS Assurance est un spécialiste de la relation client. Il 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. À l'issue de la formation, le titulaire du BTS Assurance sera capable de :

- accueillir et identifier le besoin du client ou du prospect;
- développer la relation commerciale, prospecter et vendre des contrats d'assurances, des services associés, des produits bancaires et financiers;
- gérer ses contrats et assurer le suivi de ses clients;
- accueillir et conseiller le client en situation de sinistre;
- instruire les dossiers de sinistre et verser les prestations.

🧠 Prérequis

Aucun

📋 Conditions préalables

En apprentissage :

Baccalauréat ou titre de niveau bac validé

Autres dispositifs : titre/diplôme de niveau 3 obtenu + expérience professionnelle.

🏢 Moyens utilisés

1000 m² de locaux sécurisés sur 2 sites (dont 800 m² accessibles aux personnes handicapées) - salles dédiées et climatisées - locaux équipés de 150 ordinateurs Mac et PC - vidéoprojecteurs - connexion internet wifi.

🗣️ Méthodes pédagogiques

Formation en présentiel - Supports pédagogiques - Études de cas concrets - Exercices pratiques - Examen blanc.

📅 Délais d'accès

ADF s'engage à vous répondre dans les meilleurs délais suivant votre demande de formation au catalogue. La prestation débutera au plus tôt après l'acceptation de prise en charge du dossier. Cette durée peut varier selon le financeur de l'action (nous contacter).

👉 Modalités d'accès

Entretien individuel / tests de positionnement, sur rendez-vous - Voeux Parcoursup pour les lycéens.



📄 Tarifs

Tarif variable selon le mode de financement (nous contacter). Dans le cadre d'un contrat d'apprentissage ou de professionnalisation, le coût de la formation est pris en charge par un OPCO, le stagiaire n'aura donc pas à régler la formation.

♿ Accessibilité aux personnes en situation de handicap

ADF s'engage à tout mettre en œuvre pour permettre l'accessibilité de son offre, en fonction des besoins et compte tenu des difficultés particulières liées au handicap des personnes concernées. Formation ouverte aux personnes en situation de handicap. Deux sites de formation (un site avec rampe d'accès et le 2^e avec un ascenseur pour les PMR).

📄 Document de suivi de la formation

Feuilles de présence par demi-journées pour le contrôle de l'assiduité - Attestation de fin de formation
Questionnaire d'évaluation de la formation.

Dispositif de validation des compétences

Validation de la formation partielle ou totale :
BTS Assurance, diplôme Éducation Nationale de niveau 5

Programme de formation

MATIÈRES PROFESSIONNELLES

DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL ET GESTION DES CONTRATS

Accueil et identification du besoin du client ou du prospect

- Accueillir le client ou prospect et comprendre son besoin
- Traiter la demande, les réclamations, objections, ou renvoyer vers le service compétent
- Consulter, qualifier et alimenter un système d'information.

Suivi du client et gestion de ses contrats

- Informer et conseiller sur les placements produits bancaires et financiers
- Gérer des actes relatifs aux placements produits bancaires et financiers, des avenants, des résiliations et cotisations
- Informer le client sur la procédure de gestion engagée
- Respecter les procédures de l'entreprise relatives à la sélection, souscription et gestion des risques.

Développement commercial, prospection et vente de contrats d'assurances et de services associés, de produits bancaires et financiers

- Proposer et expliquer au client des garanties ou prestations complémentaires lors d'un entretien commercial
- Établir un contrat ou avenant et proposer les garanties adaptées
- Réaliser des devis à partir de barèmes applicables
- Concevoir et suivre un plan de prospection.

LA GESTION DES SINISTRES ET DES PRESTATIONS

Accueil du client en situation de sinistre

- Vérifier la qualité du déclarant, de la validité du contrat, des garanties souscrites et la mise à jour des données utiles et/ou administratives
- Enregistrer la déclaration sinistre et la demande de prestation.

Instruction du dossier de sinistre et versement des prestations

- Réaliser les opérations liées aux prestations d'assurance santé et 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.
- 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.

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

- Utiliser les outils numériques et systèmes d'information.
- 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.
- 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.

MATIÈRES GÉNÉRALES

CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION

Communiquer par écrit ou à l'oral, s'informer, se documenter. Appréhender, réaliser, apprécier un message.

LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE (ANGLAIS)

Communiquer, dialoguer, conduire un échange, argumenter dans une situation professionnelle donnée.

ÉQUIVALENCES ET PASSERELLES

Le titulaire d'un diplôme équivalent peut être dispensé de certaines épreuves certificatives (se renseigner auprès du rectorat).

Épreuves	Coef	Nature	Durée
Culture générale et expression	3	Écrite	4 h
Langue vivante étrangère	2	Écrite Orale	2 h 20 min.
Culture professionnelle et suivi du client	4	Écrite	4 h
Dvt commercial et conduite d'entretien	4	Orale	40 min
Gestion des sinistres	4	Écrite	4 h
Accueil en situation de sinistre	3	Orale	20 min
Communication digitale, utilisation du système d'information et des outils numériques	2	écrit	2 h