BTS - Assurance

GRETA-CFA Montpellier Littoral

Certifiante

Formation en apprentissageformation entièrement présentielleRNCP38359FORGTI0031GML

Ville	Montpellier
Lieu de formation	Lycée georges clemenceau
Niveau d’entrée	N4 (BP, BT, baccalauréat professionnel ou technologique)
Niveau de sortie	N5 (BTS, DUT)
Durée et rythme	3542h - 35h/semaine
Public visé	Apprenti, Tout public, Public de la formation initiale
Financement	OPCO

Une formation complète pour conseiller, commercialiser et gérer contrats et sinistres, en maîtrisant les outils numériques et la relation client dans un secteur majeur de l'économie.

Objectifs

• Analyser les besoins et les attentes d'un client ou prospect.
• Conseiller une solution d'assurance adaptée au risque identifié.
• Présenter et expliquer les garanties, franchises et plafonds.
• Conduire un entretien commercial et assurer son suivi.
• Développer un portefeuille clients par la prospection.
• Gérer la souscription et le suivi des contrats d'assurance.
• Accueillir un client en situation de sinistre.
• Vérifier la recevabilité d'une déclaration de sinistre.
• Instruire et suivre un dossier de sinistre.
• Traiter les réclamations et exercer les recours.
• Utiliser les systèmes d'information et les outils numériques.
• Appliquer la réglementation relative à l'assurance et aux données personnelles.

Contenu

Certification préparée

Assurance – RNCP38359

Résultats attendus complémentaires

Conseiller les clients, gérer les contrats et traiter les sinistres en assurance.

Attestation de compétences (Voir type de validation), Obtention du certificat, Passage et obtention de la certification, Obtentions des habilitations, Obtention totale ou partielle de la certification, Passage devant un jury de la certification, Attestation des acquis (Voir type de validation), Obtention totale du bloc de compétences

Pré-requis

- Niveau 4 obligatoire
- Possibilité d'intégrer la deuxième année de BTS sous condition d'avoir validé une .....

Programme

Blocs de compétence	Modules	RNCP
Culture professionnelle et suivi du client		RNCP38359BC01
Développement commercial et conduite d’entretien		RNCP38359BC02
Gestion des sinistres		RNCP38359BC03
Accueil en situation de sinistre		RNCP38359BC04
Communication digitale, utilisation du système d'information et des outils numériques		RNCP38359BC05

Contenu de la formation

Description

Le BTS Assurance forme des professionnels de la relation client, du développement commercial et de la gestion des contrats et sinistres. Les enseignements développent une expertise technique, juridique, commerciale et numérique adaptée au secteur de l'assurance.
Enseignements :
• Culture générale et expression
• Langue vivante étrangère
• Culture professionnelle appliquée
• Environnement économique de l'assurance
• Environnement juridique de l'assurance
• Analyse et suivi du risque
• Gestion et suivi des contrats
• Assurances de biens et de responsabilité
• Assurances de personnes
• Produits bancaires et financiers associés
• Développement commercial
• Prospection et gestion de portefeuille
• Conduite d'entretien commercial
• Conseil et devoir d'information
• Gestion des sinistres
• Accueil du client en situation de sinistre
• Instruction et règlement des dossiers
• Gestion des réclamations et recours
• Communication digitale
• Systèmes d'information de l'entreprise
• Protection des données personnelles
• Ateliers de professionnalisation
La formation prépare aux métiers de conseiller clientèle, chargé d'indemnisation, gestionnaire de contrats ou de sinistres et collaborateur d'agence ou de cabinet de courtage.

Période de stage en entreprise

Durée du stage : selon le statut de l’apprenant
Planification : discontinue
Modalités d'évaluation :
• Rapport ou dossier d'activités professionnelles
• Présentation orale et soutenance devant jury

Stage en milieu professionnel

Oui

Compétences visées

RNCP38359BC01 - Culture professionnelle et suivi du client

- 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
- 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

RNCP38359BC02 - Développement commercial et conduite d’entretien

- 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 règlementation propre à la souscription
- Rechercher et exploiter les informations économiques, juridiques, fiscales ou commerciales nécessaires à l'exercice du conseil

RNCP38359BC03 - Gestion des sinistres

- 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

RNCP38359BC04 - Accueil en situation de sinistre

- 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 prestation

RNCP38359BC05 - Communication digitale, utilisation du système d'information et des outils numériques

- 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

Modalités : organisation, pédagogie, intervenants et évaluations

Durée

- En centre: 1351 heures
- Total enseignement: 1351 heures
- En entreprise: 2191 heures
- Total: 3542 heures

Rythme

- En journée
- Temps plein

Intensité

35 heures/semaine

Modalités pédagogiques

- Travaux pratiques et exercices d’application
- Mises en situation professionnelles encadrées
- Formation en présentiel avec apports et pratique

Moyens pédagogiques

- Étude de cas
- Travaux pratiques
- Document pédagogique

Intervenants

Intervenant spécialiste du domaine, enseignant de spécialité, bénéficiant d’un plan de développement de compétences

Modalité d’évaluation

- Examen final - Epreuve ponctuelle
- Epreuves écrites
- En cours de formation - CCF
- Epreuves pratiques

Type de validation des blocs de compétences

Totale : tous les blocs

Tarifs, financements et frais

Prix (net de taxe) : 10280 €

Modalités de financement : Contrat d’apprentissage - Financement pris en charge par L’OPCO (Prix affiché à l'année) sans reste à charge pour l’apprenti

Financeur

Financeur	Public visé	Nombre de place
OPCO	Apprenti, Tout public, Public de la formation initiale	12

Frais à la charge de l’apprenant

Frais de passage de certification

Les frais d’examen ou de certification sont inclus dans le prix de vente.

Modalités d’inscription et d’admission

Modalités d’admission

Admission après entretien

Après : poursuites d’études, passerelles et métiers

Poursuite d’études

Intitulé	Niveau de sortie	RNCP / RS
Droit, économie, gestion ; Mention Assurance, banque, finance : chargé de clientèle ; Spécialité: Produits bancassurances et gestion patrimoniale	Niveau 6	RNCP22786
Mention Assurance banque finance	Niveau 6	RNCP25031
Chargé de clientèle particuliers et professionnels en banque et assurance	Niveau 6	RNCP36591
Droit des assurances (fiche nationale)	Niveau 7	RNCP38164
Assurance, banque, finance spécialité Chargé de clientèle banque assurance particuliers	Niveau 6	RNCP3824
Conseiller de clientèle de particuliers banque et assurance	Niveau 6	RNCP38440
Monnaie, banque, finance, assurance (fiche nationale)	Niveau 7	RNCP38542
Diplôme de Gestion et de Management des Entreprises	Niveau 6	RNCP38750
CQP Conseiller mutualiste individuel	Niveau 6	RNCP38771
Conseiller clientèle omnicanal bancassurance	Niveau 6	RNCP38815
Conseiller en gestion de patrimoine	Niveau 6	RNCP39101
Conseiller clientèle en banque et assurance	Niveau 6	RNCP39109
Conseiller de clientèle particulier et professionnel en banque et assurance	Niveau 6	RNCP39610
Chargé d'indemnisation en assurance	Niveau 6	RNCP39615
Conseiller financier	Niveau 6	RNCP39619
Assurance, banque, finance : supports opérationnels (fiche nationale)	Niveau 6	RNCP40104
Assurance, banque, finance : chargé de clientèle (fiche nationale)	Niveau 6	RNCP40193
Chargé de clientèles en assurance et banque	Niveau 6	RNCP40253
Conseiller bancassurance du secteur agricole	Niveau 6	RNCP40255
Commercialisation de produits et services (fiche nationale)	Niveau 6	RNCP40460
Souscripteur en assurance et réassurance	Niveau 7	RNCP41338
CQP Directeur de caisse ou d'agence	Niveau 7	RNCP41435
Conseiller multi-canal de clientèle particuliers en banque assurance	Niveau 6	RNCP41645
Conseiller gestionnaire banque assurance	Niveau 6	RNCP41650
Conseiller clientèle des particuliers et des professionnels en banque et assurance	Niveau 6	RNCP41716
Gestion de patrimoine (fiche nationale)	Niveau 7	RNCP42360
Manager des risques et des assurances de l'entreprise	Niveau 7	RNCP42465

Liste des métiers associés

Intitulé	Code ROME
Conseiller commercial / Conseillère commerciale et relation client en assurances	C1102
Gestionnaire en assurances	C1109
Agent administratif / Agente administrative banque ou assurance	C1401

Informations pratiques : accès, services et contact

Lieu de formation concerné : Lycée georges clemenceau – Montpellier

Accessibilité aux personnes en situation de handicap : Oui

Transport et accès au site : Bus : 11, 51, 6 Tram : 2, 4

Restauration et espace repas : Non

Possibilité d'hébergement : Non

Contact

Thierry Delaigue
Ordonnateur(trice)
0467208178
thierry.delaigue@ac-montpellier.fr

Référent handicap

Mylène Pradel Garcia
0467203643
mylene.pradel@gretacfa-montpellier.fr

Informations légales

Rncp : RNCP38359

Date de publication : 11-12-2023 00:00

Date d'échéance de la certification : 31-12-2027 00:00

Nom du certificateur : MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE

France Compétences : https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38359

Formacode : 41036

Certifinfo : 94419

Rome : C1102, C1109, C1401

Sessions de formation

Session	Période	Statut
Session du 1 septembre 2025 au 31 août 2027		Inscription clôturée
Session du 1 septembre 2026 au 31 août 2028		Inscription clôturée

Tout savoir sur GRETA-CFA Montpellier Littoral

Eduform