

BREVET DE TECHNICIEN SUPERIEUR ASSURANCE

PROGRAMME DE FORMATION 2024/2026

RNCP 38359 DIPLOME DU MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE

Date de publication de la fiche 11/12/2023 – Date d'échéance de l'enregistrement : 31/12/2027

Code(s) NSF : 313 : Finances, banque, assurances, immobilier

Formacode(s) : 41036 : Assurance

Nomenclature du niveau de qualification : Niveau 5

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Développement commercial et gestion des contrats :

- Accueillir et identifier le besoin du client ou du prospect
- Développer la partie commerciale, prospecter et vendre des contrats d'assurances et de services associés, de produits bancaires et financiers
- Suivre du client et gérer les contrats

Gestion des sinistres et des prestations :

- Accueillir le client en situation de sinistre
- Instruire le dossier de sinistre et verser les prestations

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

PUBLIC CONCERNÉ

Tout public - Le BTS est accessible via PARCOURSUP

PRÉ-REQUIS

Être titulaire du BAC général, technologique, professionnel ou équivalent. Titre professionnel de niveau IV équivalent.

DURÉE DE LA FORMATION ET MODALITÉS D'ORGANISATION

Apprentissage : 1350H du mois de septembre de l'année N à juin de l'année N+2

Professionalisation/initiale : 1200H du mois d'octobre de l'année N à juin de l'année N+2

Nombre d'effectif dans les salles de classe 25 personnes maximum.

LIEU DE LA FORMATION

101 avenue Desmazures -Ilots des Picotières – 83110 Sanary

CONTENU DE LA FORMATION

Domaine d'activité 1 - Développement commercial et gestion des contrats

Bloc de compétences : développement commercial et conduite d'un entretien - total heures 270h

A.1.1 Accueil et identification du besoin du client ou du prospect :

- 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

A.1.3 Développement commercial, prospection et vente de contrats d'assurances et de services associés, de produits bancaires et financiers :

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

Bloc de compétences : culture professionnelle et suivi du client - total heures 324h

A.1.2 - Suivi du client et gestion de ses contrats :

- 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

Domaine d'activité 2 – Gestion des sinistres et des prestations

Bloc de compétences : accueil en situation de sinistre - total heures 135h

A.2.1 – Accueil du client 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 prestations

Bloc de compétences : gestion des sinistres - total heures 297h

A.2.2 - Instruction du dossier de sinistre et versement des prestations :

- 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.

Domaine d'activité 3 – - Communication digitale, utilisation du système d'information et des outils numériques

Bloc de compétences : communication digitale, utilisation du système d'information et des outils numériques

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

*PERFORMANCE BUSINESS SCHOOL – SAS au capital de 6000 Euros- RCS Toulon 913 916 391 000 26
101 Avenue Desmazures-Îlot les Picotières – 83110 SANARY SUR MER
Ecole Technique Privée- CFA - 0831812U*

« Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 93 83 06 86 083 auprès du préfet de région de Provence-Alpes-Côte d'Azur »

contact@pbschool.fr

- 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

Unités générales :

U.1 : Culture générale et expression – total heures 162h

- communiquer par écrit ou oralement,
- s'informer, se documenter,
- appréhender un message,
- réaliser un message,
- apprécier un message ou une situation.

U.2 Langue vivante étrangère - total heures 162h

- la compréhension de la langue vivante étrangère
- la compréhension de la langue vivante étrangère orale
- l'expression écrite dans la langue vivante
- l'expression orale dans la langue vivante

MOYENS ET MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Apports théoriques sur la base du référentiel de l'Éducation Nationale

Cas pratique et mise en situation sur chaque unité d'enseignement

PROFIL DU(DES) FORMATEUR(S)

Titulaire d'un diplôme équivalent ou supérieur et 3 années d'expérience professionnelle

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Évaluation continue sur la période d'apprentissage et 1 BTS blanc par an.

Un examen final a lieu à l'issue des 2 ans. Le diplôme est délivré avec une moyenne de 10/20

Intitulés et coefficients des épreuves et unités			Voie scolaire dans un établissement privé, CFA ou section d'apprentissage non habilité, Formation professionnelle continue dans les établissements publics non habilités ou en établissement à distance, candidats justifiant de 3 ans d'expérience professionnelle	
Épreuves	Unités	Coeff	Forme	Durée
E.1 : Culture générale et Expression	U.1	3	Ponctuelle écrite	4 heures
E.2 : Langue Vivante étrangère	U.2	2	Ponctuelle écrite et orale	2 heures 20 minutes *1
E.3 : Développement commercial et gestion des contrats				
- Culture professionnelle et suivi du client	U.31	4	Ponctuelle écrite	4 heures
- Développement commercial et conduite d'entretien	U.32	4	Ponctuelle orale	40 minutes *2
E.4 : Gestion des sinistres et des prestations				
- Gestion des sinistres	U.41	4	Ponctuelle écrite	4 heures
- Accueil en situation de sinistre	U.42	3	Ponctuelle orale	20 minutes
E.7 : Communication digitale, utilisation du système d'information et des outils numériques	U.5	2	Ponctuelle écrite	2 heures

*1 : Non compris dans le temps de préparation de 20 minutes

*2 : Non compris dans le temps de préparation de 15 minutes

Modalité et délais d'accès

La formation se déroule au centre de l'École supérieure de commerce à Sanary.

L'inscription au BTS doit être réalisé au plus tard le 30 septembre de l'année N.

Moyens techniques

Salle avec chaises et tables, téléviseur connecté grand écran, paperboard

PERFORMANCE BUSINESS SCHOOL – SAS au capital de 6000 Euros- RCS Toulon 913 916 391 000 26

101 Avenue Desmazures-Îlot les Picotières – 83110 SANARY SUR MER

Ecole Technique Privée- CFA - 0831812U

« Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 93 83 06 86 083 auprès du préfet de région de Provence-Alpes-Côte d'Azur »

contact@pbschool.fr

Tarifs

En alternance : Contrat d'apprentissage, contrat de professionnalisation avec une entreprise

Prise en charge des coûts de la formation par les OPCOS (formation gratuite pour l'étudiant)

Rythme : 2 jours de formation en présentiel / 3 jours d'entreprise par semaine

En formation initiale : 4000 euros/an avec 16 semaines de stage et 350 euros de frais de dossier à l'inscription.

Délai d'accès

Inscription : Sur rendez-vous à partir de février N : Entretien de motivation et entretien individuel

CONTACT

PERFORMANCE BUSINESS SCHOOL

Tél : 04 94 07 85 82

contact@pbschool.fr

ACCESSIBILITE AUX PERSONNES HANDICAPEES

Les personnes atteintes de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à contacter directement GONZALEZ Mathilde (référente) au 04 94 07 85 82, afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation.

TAUX D'OBTENTION DES CERTIFICATIONS PREPAPREES

Les premiers résultats seront disponibles en 2026

VALIDATION DES UNITÉS

Unités d'enseignement

Il est possible de conserver pendant 5 ans à compter de la date d'obtention les unités d'enseignement validées.

EQUIVALENCES ET PASSERELLES

Diplôme national de niveau BAC + 2

Pas d'équivalence ou passerelle

SUITE DE PARCOURS ET DEBOUCHES

Poursuite d'études :

Licence pro et licence générale

Débouchés :

- Conseiller de clientèle
- Conseiller en assurance et épargne ; Téléconseiller au sein des entreprises d'assurances
- Chargé de clientèle dans un cabinet de courtage
- Collaborateur d'agence à dominante commerciale dans une agence générale
- Conseiller de gestion dans des centres de gestion
- Chargé d'indemnisation ; conseiller de gestion ; Gestionnaire de prestations d'assurance au sein des entreprises d'assurances
- Gestionnaire de production ; Gestionnaire de sinistres dans un cabinet de courtage
- Collaborateur d'agence à dominante gestionnaire ou Collaborateur d'agence généraliste dans une agence générale

PERFORMANCE BUSINESS SCHOOL – SAS au capital de 6000 Euros- RCS Toulon 913 916 391 000 26

101 Avenue Desmazures-Îlot les Picotières – 83110 SANARY SUR MER

Ecole Technique Privée- CFA - 0831812U

« Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 93 83 06 86 083 auprès du préfet de région de Provence-Alpes-Côte d'Azur »

contact@pbschool.fr