

Table des matières

Épreuve E31. Culture professionnelle et suivi du client	7
Partie 1 Présentation de l'épreuve E31	9
Partie 2 Les principes fondamentaux de l'assurance	13
Fiche 1 L'organisation du secteur de l'assurance	14
Fiche 2 L'assurance et la notion de risque	18
Fiche 3 Les lois fondamentales de l'assurance	21
Fiche 4 Cotisations et prestation de l'assureur	23
Fiche 5 Les techniques de division du risque – Réassurance	25
Fiche 6 Les techniques de division du risque – Coassurance	28
Fiche 7 Directive sur la distribution d'assurance (DDA)	30
Partie 3 Les savoirs économiques	35
Fiche 1 Croissance économique et Produit intérieur brut (PIB)	36
Fiche 2 L'inflation	39
Fiche 3 Le circuit économique	42
Fiche 4 Les taux d'intérêt	46
Fiche 5 Chaîne de valeur	48
Fiche 6 La politique économique conjoncturelle	52
Fiche 7 Le marché européen de l'assurance	55
Partie 4 Management	61
Fiche 1 Diagnostic stratégique	62
Fiche 2 Modalités de développement stratégique – L'internationalisation	65
Fiche 3 Les options stratégiques globales : externalisation et intégration	70
Fiche 4 Les options stratégiques globales : spécialisation et diversification	74
Fiche 5 Les stratégies génériques	78
Fiche 6 La croissance externe : fusions, acquisitions	82
Partie 5 Les savoirs juridiques	85
Fiche 1 Introduction générale au droit	86
Fiche 2 Le droit de la responsabilité	97
Fiche 3 Les fondamentaux du droit du travail	104
Annales Session 2020. U31 • Culture professionnelle et suivi du client	110

Épreuve E32. Développement commercial et conduite d'entretien **135**

	Présentation de l'épreuve E32	136
Fiche 1	La communication orale	145
Fiche 2	La stratégie commerciale	150
Fiche 3	La segmentation	156
Fiche 4	Le ciblage et la prospection	164
Fiche 5	L'accueil et le questionnement	169
Fiche 6	L'argumentation et les objections	177
Fiche 7	La finalisation de la vente	183
Fiche 8	La fidélisation	188
Fiche 9	Analyse des performances commerciales	194

Épreuve E41. Gestion des sinistres **201**

Partie 1	Présentation de l'épreuve E41	203
Partie 2	Les assurances de biens et de responsabilité	207
Fiche 1	L'assurance automobile des flottes auto et véhicules	208
Fiche 2	L'assurance multirisques habitation	210
Fiche 3	Multirisques professionnels (MRP) et multirisques commerce (MRC)	211
Fiche 4	Multirisques immeubles (MRI)	215
Fiche 5	Les contrats d'assurance liés à la construction	217
Partie 3	Juridique	221
Fiche 1	Les règles de droit relatives au contrat d'assurance	222
Fiche 2	Les obligations nées du contrat d'assurance	230
Partie 4	Gestion	241
Fiche 1	La gestion des sinistres	242
Fiche 2	L'expertise	245
Fiche 3	L'indemnisation	250
Fiche 4	Le recours, la subrogatoire et les renonciations à recours	253
	Réponses aux exercices	255
Annales	Session 2020. U41 • Gestion des sinistres	256

Épreuve E42. Relation client sinistre **291**

Unité 42	Accueil en situation de sinistres	292
Fiche 1	L'épreuve	296
Fiche 2	Technique de l'entretien d'accueil et d'orientation	301
Fiche 3	Assurances de biens et responsabilité	303
Fiche 4	Assurances de prévoyance	369
Fiche 5	Épargne Assurantielle	384
Fiche 6	Assurance Santé	389
Fiche 7	Exemple de dossier E42	391

Épreuve E5. Communication digitale, utilisation du système d'information et des outils numériques **397**

	L'épreuve E5	398
Annales	Session 2020. U5 • Communication digitale, utilisation du système d'information et des outils numériques	400

Épreuve E1. Culture générale et expression écrite **427**

Fiche 1	Analyser un document textuel	428
Fiche 2	Analyser un document iconographique	432
Fiche 3	La synthèse de documents	435
Fiche 4	L'écriture personnelle	449
Fiche 5	Corrigés : les études de documents	454
Fiche 6	Corrigés du sujet BTS	458

Annales corrigées 2021 **463**