

Dossier Conduite et Présentation d'Activités Professionnelles
(CPAP)

BTS Assurance Session 2010

NOM PRENOM

Récapitulatif des activités professionnelles

- Période du

Entreprise :

Service :

Intitulé du poste :

Catégories d'assurances pratiqués :

Activités :

Service des accords collectifs :

Service à la clientèle :

Centre de clientèle de Paris :

ANALYSE DE MES ACTIVITES PROFESSIONNELLES

I. Le contexte de mes activités professionnelles

Mes activités s'exercent au sein de la société XXXX et plus précisément du service commercial de Paris depuis le début de l'année 2010.

En 2009, Le premier service où je suis allé été composé de 3 personnes en charge de la négociation des accords collectifs. J'aidais notamment les conseillers commerciaux chargé de négocier au niveau départementales et régionales les conventions collectifs. J'étais chargé de faire des comparaisons de proposition de contrat, calculé les chiffres d'affaire selon les différents poste d'assurance que propose mon entreprise.

Depuis le début de l'année 2010, j'ai rejoins le service commerciales de Paris. Là, je m'occupe des relances par téléphone auprès des nouveaux retraités, ou des salariés qui vont partir en retraite.

Le service est composé de 3 personnes. Une chargée de clientèle et deux conseillers commerciaux. Chaque commercial s'occupe des entreprises selon la taille. La chargée de clientèle s'occupe de tous les contrats et relance d'individuels, mais également les salariés cadres des entreprises de production agricole.

Je dois également envoyer les courriers aux retraités pour les informés s'ils le demandent ou leur envoyés un bulletin d'adhésion.

Mon travail est en total autonomie. J'ai une liste de nouveaux retraités que je dois appeler chaque jour pour leur proposer des contrats santé, autonomie ou obsèques.

II. Mon degré d'autonomie et de responsabilité.

J'exerce mon activité en total autonomie pour :

En revanche, je dois demander la validation à mon superviseur pour :

III. description de mes activités professionnelles

1. Service XXXX

Dans ce service, j'ai surtout aidé les commerciaux dans leur comparatif d'offre santé, prévoyance collective et dans leur demande de comparatif. On me donner les chiffres et c'était à moi de créer la trame de comparaison pour faire ressortir les poste les plus intéressant en fonction de la comparaison.

2. Aide dans les services XXXX

Dans ce service, Le premier but était de me faire découvrir le fonctionnement de la gestion des contrats après la vente. Dans ce cadre j'ai été chargé d'aider les gestionnaires dans leur travail. Pour cela je devais corriger les erreurs des dates d'entrées et de sorties des contrats présent dans le logiciel de mon entreprise. Je devais également vérifier que les montants de paiement de certains bordereaux arrivés en retard aient été modifiés dans le logiciel.

J'ai également travaillé pour le secrétariat médical. Là j'ai aidé à informatiser les fichiers clients. Pour cela j'utilisais le logiciel de mon entreprise (XXX) pour entrer leur date d'arrêt maladie, si il y avait besoin d'une nouvelle visite médical, et de leur niveau de dépendance si il y a.

3. Service XXXxx

Dans ce service, je suis chargé de faire les relances téléphoniques auprès des nouveaux retraités.

Je reçois par mon responsable une liste d'environ 200 personnes par mois à relancer. Je dois alors les appeler pour leur proposer un contrat santé, autonomie et obsèques. Le principal objectif est de les conseiller. Ensuite, selon la finalité de l'appel, je dois soit rappelé, soit envoyer de la documentation puis relancer. Ensuite après le deuxième appel, il peut y avoir l'envoi des bulletins d'adhésions i la personne est intéressée. La plupart du temps, mon appel étant une relance, les personnes raccroche avant même que je parle, soit ne veulent pas entendre les explications et raccroche.

Conclusion :

Ces deux ans au sein du groupe XXXX m'ont énormément apporté. Cela m'a permis de découvrir les XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX. J'ai pu également voir la complexité des accords signés au niveau département voir régional. De même j'ai pu voir la difficulté des négociations avec les partenaires sociaux. J'ai pu voir la difficulté des relance téléphonique auprès des retraités pour la proposition de contrat prévoyance et santé.

Pour la poursuite de mes études, j'envisage une licence banque finance assurance. Après cela, ayant travaillé dans le secteur de l'assurance de personne, j'aimerais me réorienter vers l'assurance de dommages pour diversifier mes compétences.