

# Table des matières

<b>Épreuve E31. Culture professionnelle et suivi du client</b>	<b>7</b>
<b>Partie 1</b> Présentation de l'épreuve E31	9
<b>Partie 2</b> 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
<b>Partie 3</b> 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
<b>Partie 4</b> 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

<b>Partie 5</b>	<b>Les savoirs juridiques</b>	85
Fiche 1	Introduction générale au droit	86
Fiche 2	Le droit de la responsabilité	97
Fiche 3	Les fondamentaux du droit du travail	105
 <b>Épreuve E32. Développement commercial et conduite d'entretien</b>		<b>141</b>
	Présentation de l'épreuve E32	142
Fiche 1	La communication orale	151
Fiche 2	La stratégie commerciale	156
Fiche 3	La segmentation	162
Fiche 4	Le ciblage et la prospection	170
Fiche 5	L'accueil et le questionnement	175
Fiche 6	L'argumentation et les objections	183
Fiche 7	La finalisation de la vente	189
Fiche 8	La fidélisation	194
Fiche 9	Analyse des performances commerciales	200
 <b>Épreuve E4. Gestion des sinistres</b>		<b>207</b>
<b>Partie 1</b>	<b>Juridique</b>	209
Fiche 1	Les règles de droit relatives au contrat d'assurance	210
Fiche 2.	Les obligations nées du contrat d'assurance	218
<b>Partie 2</b>	<b>Gestion</b>	229
Fiche 1	La gestion des sinistres	230
Fiche 2	L'expertise	234
Fiche 3	L'indemnisation	239
Fiche 4	Le recours, la subrogatoire et les renonciations à recours	242
	Corrigés exercices	244

## **Épreuve E42. Relation client sinistre** **279**

Unité 42	Accueil en situation de sinistres	280
Fiche 1	L'épreuve	284
Fiche 2	Technique de l'entretien d'accueil et d'orientation	289
Fiche 3	Assurances de biens et responsabilité	291
Fiche 4	Assurances de prévoyance	357
Fiche 5	Épargne Assurantielle	374
Fiche 6	Assurance santé	379
Fiche 7	Exemple de dossier E42	381

## **Épreuve E5. Communication digitale, utilisation du système d'information et des outils numériques** **383**

	L'épreuve E5	384
	Corrigés du sujet	408

## **Épreuve E1. Culture générale et expression écrite** **415**

Fiche 1	Analyser un document textuel	416
Fiche 2	Analyser un document iconographique	420
Fiche 3	La synthèse de documents	423
Fiche 4	L'écriture personnelle	437
Fiche 5	La synthèse de documents	445
Fiche 6	L'écriture personnelle	449