



CAMPUS  
DES MÉTIERS  
ET DES  
QUALIFICATIONS  
Relation client 3.0  
Hauts-de-France

Lille



## BTS ASSURANCE

"Un état d'esprit"

*Le titulaire de ce BTS est un spécialiste de la relation client, s'appuyant sur sa maîtrise des techniques assurantielles. Il apporte aux clients son expertise et les conseille à tout moment de la vie du contrat aussi bien pour la proposition commerciale que pour la gestion des contrats et des sinistres. Il peut exercer son activité dans une entreprise d'assurance, une agence générale d'assurances, un cabinet de courtage d'assurances ou dans une banque mais également dans une entreprise industrielle, commerciale ou une collectivité territoriale.*

### Perspectives

#### Professionnelles

Les emplois directement accessibles à un titulaire du BTS Assurance correspondent principalement à deux familles de métiers dont les fonctions essentielles sont :

- La distribution de produits et services d'assurance. Cette activité s'exerce en face à face ou à distance, principalement en agence, mais aussi au sein de plateformes spécialisées (téléphone, courrier électronique, messagerie instantanée, etc.) ou, sur rendez-vous, chez les clients et prospects. Les conseils donnés peuvent relever des assurances de biens et de responsabilités ou des assurances de personnes, notamment l'épargne et la prévoyance, et s'adresser aux particuliers comme aux professionnels.
- La gestion des contrats depuis l'acceptation du risque, la tarification et la souscription jusqu'à la prise en charge, l'indemnisation et le règlement des sinistres standard, en passant par l'ajustement et la mise à jour des situations assurantielles.

Cette activité s'exerce dans des centres de gestion de taille généralement plus importante et souvent spécialisés sur un type de clientèle ou de risque.

Les appellations les plus fréquentes sont les suivantes : conseiller de clientèle, conseiller en assurance et épargne, téléconseiller, conseiller de gestion, gestionnaire de sinistres, chargé d'indemnisation.

#### Poursuite d'études

Les étudiants peuvent intégrer le monde professionnel à l'issue du BTS ou poursuivre leurs études à l'Université en licences générales et Master ou en licences professionnelles : E.N.A.S.S. Paris – Licence Banque Assurance à Lille.

### Contenu de formation

**BLOC 1** : Développement commercial et conduite d'entretien

**BLOC 2** : Culture professionnelle et suivi du client

**BLOC 3** : Accueil en situation de sinistre

**BLOC 4** : Gestion des sinistres

**BLOC 5** : Communication digitale, utilisation du système d'information et des outils numériques

**BLOC 6** : Culture Générale et expression

**BLOC 7** : LV1 : Anglais

**BLOC 8** : LV2 en option : Allemand, Arabe, Espagnol, Italien, Néerlandais

## EXAMEN – Diplôme d'Etat

Épreuve	Coef.	Durée	Forme
E1 : Culture générale et expression	3	4h	PE
E2 : Langue vivante étrangère	2	2h + 20mn	PE/PO
E3 : Dvpt commercial et gestion des contrats			
• Culture prof. et suivi du client	4	4h	PE
• Dvpt commercial et conduite d'entretien	4		CCF
E4 : Gestion des sinistres et des prestations			
• Gestion des sinistres	4	4h	PE
• Accueil en situation de sinistre	3	20mn	PE
E5 : Communication digitale,...	2		CCF
EF1 : Langue vivante 2 (facultatif)		20mn	PO

PE : épreuve ponctuelle écrite - CCF : contrôle en cours de formation - PO : épreuve ponctuelle orale



### 5 bonnes raisons de choisir le BTS Assurance à GASTON BERGER

- De très bons taux de réussite à l'examen depuis 2008 : 90% à 100%
- Une équipe pédagogique disponible, exigeante et engagée
- Des relations solides avec de très nombreuses entreprises locales réputées
- Des partenariats avec les Universités et les entreprises
- L'esprit Campus

## GASTON BERGER VOUS FORME...

### Sous statut scolaire Étudiant

30 heures (ou 32h avec option) de cours  
en 1<sup>ère</sup> et 2<sup>e</sup> années.

La formation s'articule autour d'une période importante en stage **15 - 16 semaines** sur les deux ans et une association forte avec le milieu professionnel (*rencontres organisées avec les agents généraux, les courtiers, les compagnies d'assurance lors des Ateliers professionnels, à l'occasion du stage dating en début d'année, lors de simulations d'entretiens d'embauche...*).

#### Je m'inscris parcoursup.fr

Pour tout renseignement

Tél : 03 20 49 31 59

[bts.assurance@gastonberger.fr](mailto:bts.assurance@gastonberger.fr)

Il est conseillé aux candidats de s'inscrire sur Parcoursup, sur les deux voies de formation.

### Sous statut d'alternant Contrat d'apprentissage ou Contrat de professionnalisation

2 jours en formation  
(soit 14h semaine les jeudis et vendredis)  
3 jours en entreprise  
Durée : maximum 1 200 h sur 24 mois

Dès janvier, nous vous accompagnons  
dans votre recherche d'entreprises.

#### Je candidate

[alternance@gastonberger.fr](mailto:alternance@gastonberger.fr)

Pour tout renseignement

Tél : 07 52 67 24 32

