Série zéro 2 (octobre 2026)

Situation initiale générale

Durant ta formation professionnelle initiale dans la branche de l'assurance privée, tu as eu l'occasion de te familiariser avec les tâches et activités du secteur des assurances et de développer les compétences opérationnelles correspondantes. Dans les deux derniers Circles CI, tu as évalué ton niveau de compétences en tenant compte des différents lieux de formation et découvert les méthodes d'examen de la procédure de qualification « Travail pratique ».
Pour réussir cet examen, tu devras t'appuyer sur les expériences acquises dans ton entreprise formatrice. Trois parties indépendantes (2 mini-cases , 1 Critical Incident et 1 entretien professionnel) te permettront de démontrer tes compétences pratiques en tant que futur professionnel de l'assurance.

Partie « Mini-cases » (env. 16 minutes)

Mini-case 1 « Une campagne marketing qui manque son public cible »

Situation initiale :
Tu travailles au service marketing de Viva Assurances SA. Il y a quatre semaines, une nouvelle campagne de marketing en ligne a été lancée pour les assurances complémentaires. Son objectif était d'acquérir de nouveaux clients parmi les PME. La campagne a été diffusée sur plusieurs canaux, notamment LinkedIn, Facebook et une newsletter par e-mail.
Une première évaluation révèle un taux de réponse très faible. Plusieurs clients privés existants ont également pris contact, car ils n'avaient pas compris le contenu ou ne se sentaient pas concernés. Le message de la campagne ne distinguait pas clairement les clients privés des clients entreprises, ce qui a créé de la confusion.
La direction te demande de lui remettre, d'ici la fin de la semaine, une analyse expliquant pourquoi la campagne n'a pas atteint son objectif et comment éviter de telles erreurs à l'avenir.

Travaux demandés :
1. Dans quels processus identifies-tu des points faibles et quelles en sont les conséquences ?
2. Quelles sont les causes des points faibles identifiés ?
3. Quelles mesures dois-tu prendre, en tant que professionnel, pour éviter que de telles situations se reproduisent ?

Questions directrices :
- La personne candidate identifie-t-elle les points faibles et leurs conséquences ?

- La personne candidate explique-t-elle de manière fondée les points faibles identifiés dans cette situation ?
- La personne candidate présente-t-elle des mesures appropriées pour éviter qu'une telle situation se reproduise ?

Mini-case 2 « Échec d'une négociation avec un client PME »

Situation initiale :
Tu travailles au service interne des ventes d'Alvora Assurances SA en tant qu'employé de commerce CFC. Il y a deux semaines, tu as mené une négociation avec le représentant d'une PME qui souhaitait renouveler son contrat d'assurance flotte. L'entreprise disposait d'une offre concurrente avec des primes nettement plus avantageuses et attendait de ta part une contre-offre attractive.
Pendant l'entretien, tu as peu tenu compte des besoins individuels du client. Tu as surtout mis en avant les prestations existantes et insisté sur la qualité supérieure de votre service. De plus, tu n'as proposé aucune adaptation flexible et tu as mis fin prématurément à l'entretien en raison d'un rendez-vous suivant. Quelques jours plus tard, le client a décidé de passer à la concurrence. Ton supérieur te demande, d'ici la fin de la semaine, une analyse du déroulement de l'entretien et souhaite savoir comment tu pourrais mieux mener de telles négociations à l'avenir.~~[et souhaite savoir comment tu mènerais]~~

Travaux demandés :
1. Dans quels processus identifies-tu des points faibles et quelles en sont les conséquences ?
2. Quelles sont les causes des points faibles identifiés ?
3. Quelles mesures dois-tu prendre, en tant que professionnel, pour éviter que de telles situations se reproduisent ?

Questions directrices :
- La personne candidate identifie-t-elle les points faibles et leurs conséquences ?
- La personne candidate explique-t-elle de manière fondée les points faibles identifiés dans cette situation ?
- La personne candidate présente-t-elle des mesures appropriées pour éviter qu'une telle situation se reproduise ?

Partie « Critical Incident » (env. 9 minutes)

Critical Incident 1 « Demande client imprécise et problème de coordination interne »

Situation initiale :
Tu travailles au service d'assistance aux clients et partenaires d'une compagnie d'assurances. Le lundi matin à 8 h 15, un courtier appelle pour demander une modification urgente du contrat d'une entreprise cliente. Il affirme avoir envoyé un e-mail contenant tous les documents nécessaires une semaine auparavant. Pourtant, tu ne trouves ni demande enregistrée ni documents correspondants dans le système. Le courtier est contrarié et souligne que la cliente a besoin d'une confirmation immédiate, faute de quoi elle confiera le mandat à un concurrent. Au cours de la conversation, tu comprends que les documents ont peut-être été envoyés dans une autre boîte de réception ou mal acheminés en interne. En même temps, ton agenda t'indique qu'une séance interne commence dans 30 minutes et que tu dois encore préparer des documents. Tu dois maintenant décider comment traiter la réclamation et les informations manquantes, faire intervenir les bons interlocuteurs internes et veiller à ne pas négliger tes propres tâches administratives.

Travaux demandés :
1. Décris le défi ou le problème présenté dans cette situation.
2. Décris quatre mesures que tu prendrais immédiatement dans cette situation et classe-les dans un ordre chronologique ou approprié.
3. Justifie chacune des mesures choisies.

Questions directrices :
- Capacité d'analyse : la personne candidate analyse-t-elle la situation correctement et de manière fondée ?
- Capacité de décision ainsi que de planification et d'organisation : la personne candidate prend-elle une décision adaptée à la situation et fondée sur des connaissances professionnelles quant aux mesures à prendre ?
- Capacité de décision ainsi que de planification et d'organisation : la personne candidate classe-t-elle les mesures dans un ordre logique et systématique ?
- Capacité d'argumentation : la personne candidate présente-t-elle des raisons compréhensibles pour les mesures choisies ? Présente-t-elle les solutions proposées de manière convaincante ?

Partie « Entretien professionnel » (env. 25 minutes)

Entretien professionnel 1 « Une protection complète – Analyse des assurances de CreativMotion Sàrl »

Situation initiale :
CreativeeMotion Sàrl est une entreprise de publicité et de communication établie à Winterthour. Elle emploie cinq personnes, dont deux à temps partiel et un apprenti en troisième année. Ces dernières années, l'entreprise s'est développée, a acquis de nouveaux appareils techniques ainsi que ses propres serveurs et prévoit de réaliser des mandats de tournage externes avec son propre équipement.

Outre les assurances obligatoires, l'entreprise dispose des polices suivantes : assurance responsabilité civile d'entreprise, assurance choses d'entreprise et cyberassurance.

Travaux demandés:

1. Décris la situation actuelle en matière d'assurances : quelles assurances sont en place et quelles couvertures offrent-elles ?
2. Analyse la couverture d'assurance existante : quels défis et quelles lacunes de couverture identifies-tu dans la situation actuelle ?
3. Sur la base de ton analyse, élabore des propositions de mesures et de solutions fondées sur tes connaissances professionnelles. Prends en compte une assurance de choses, une assurance de patrimoine, une assurance de personnes et une assurance sociale.

Questions directrices :

- La personne candidate développe-t-elle une argumentation logique ?
- La personne candidate formule-t-elle des arguments techniquement corrects ?
- La personne candidate analyse-t-elle la situation avec précision pour identifier les défis ?
- La personne candidate présente-t-elle les solutions et/ou les mesures de manière convaincante ?
- La personne candidate communique-t-elle clairement et répond-elle aux questions complémentaires ?
- La personne candidate comprend-elle les liens techniques et utilise-t-elle correctement les termes professionnels ?