

DOSSIER E5 :
**COMMUNICATION DIGITALE, UTILISATION DU SYSTEME
D'INFORMATION ET DES OUTILS NUMERIQUES**



Table des matières

I. Bloc 1 : Le Web 1.0 : usage de base (recherche d'information-Veille informationnelle)	3
▪ Flux RSS.....	3
▪ Alertes personnalisées	6
▪ Newsletter	8
▪ LinkedIn	9
▪ Groupe Facebook.....	11
▪ Instagram.....	13
II. Bloc 2 : Culture générale du numérique : repérer, comprendre et anticiper les impacts du numérique dans l'assurance et la relation client.	14
▪ Exposé (GAFA, pureplayers, Uber.....)	14
III. Bloc 3 : Maîtrise la communication via les différents canaux digitaux. .	15
▪ Adresse mail professionnelle Signature automatique	15
▪ CV en ligne et réseaux sociaux professionnels	17
▪ Travail collaboratif sur Google Drive / Trello.....	19
▪ Page Facebook agence fictive	20
▪ Notion d'E-réputation, identité numérique.....	22
▪ Applications mobiles, plateformes.....	24
▪ Mise à jour site web	27
▪ Ecosystème de relation client (lien site web, appli, médias sociaux).....	28
IV. Bloc 4 : Maîtriser les outils : bureautique et poste travail numérique. .	30
▪ Word.....	30
▪ PowerPoint	32
▪ Excel.....	33

I. Bloc 1 : Le Web 1.0 : usage de base (recherche d'information-Veille informationnelle)

▪ Flux RSS

Titre du document : Recherche d'informations sur la compagnie MMA *Date : 10/11/2020*

Type de document : Copie d'écran

Réalisation : Groupe Individuel Au lycée En stage

Objectif : Connaitre les informations principales de la compagnie d'assurance MMA et ses valeurs.

Savoirs associés :

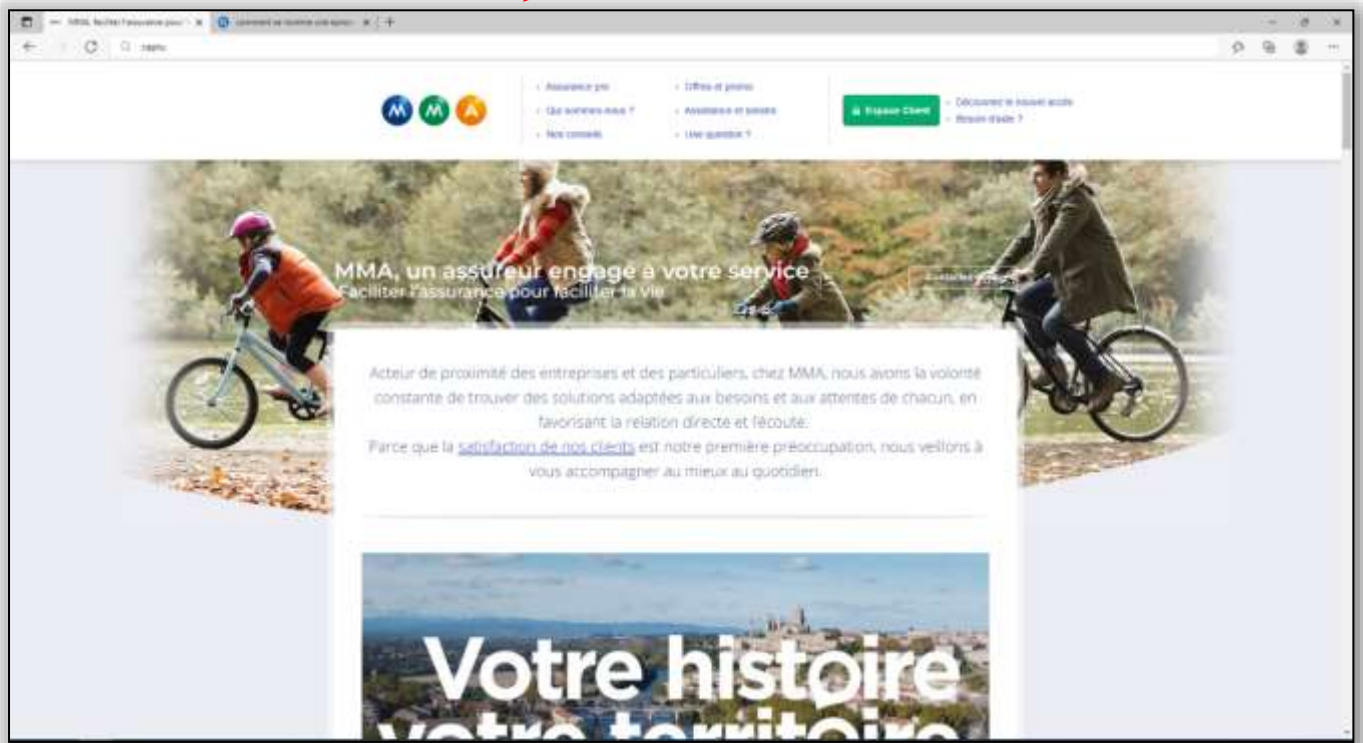
- ✚ S9.1 : Technique de préparation et d'exploitation professionnel
- ✚ S12.2 : Organisation des entreprises de la filière
- ✚ S12.3 : Stratégie des entreprises de la filière

Matières concernées : Culture professionnelle appliquée

La connaissance générale d'une entreprise est nécessaire avant un entretien, pour par exemple, prouver que l'on correspond aux valeurs de celle-ci. Effectivement, au cours de certains entretiens d'embauche, il arrive que le recruteur vérifie quelques renseignements auprès du postulant concernant la connaissance de l'entreprise, son évolution, son histoire, etc.

C'est pourquoi avant mon entretien de stage, j'ai effectué des recherches sur MMA concernant ses valeurs, son histoire pour me démarquer des autres et montrer ma détermination.

Présentation du site MMA



Titre du document : Recherche quotidienne




Date : 08/03/2022

Type de document : Copie d'écran

Réalisation : Groupe Individuel Au lycée En stage

Objectif : Se mettre à jour concernant les actualités quotidienne de France Assureurs qui sont utiles tous les jours.

Savoirs associés :

-  **S11.1** : Contexte économique de l'activité d'assurance et bancaire
-  **S11.3** : Fonctionnement des marchés nationaux et internationaux création et régulation du marché européen
-  **S11.4** : Marché monétaires et financiers

Matières concernées : Culture professionnel appliquée

Je me rends quotidiennement sur le site France Assureurs pour être tenu au courant des nouvelles mesures prises, des innovations réalisées car l'assurance est un domaine qui évolue fréquemment. De plus, la lecture de articles permet lors des stages, d'avoir des échanges intéressant avec les collègues.



▪ Alertes personnalisées

Date : 14/03/2022

Titre du document : Sélection d'alertes pour recevoir des actualités précises

Type de document : Copie d'écran

Réalisation : Groupe Individuel Au lycée En stage

Objectif : Recevoir par mail, chaque jour des actualités concernant le mot clé choisi préalablement pour se tenir informer.

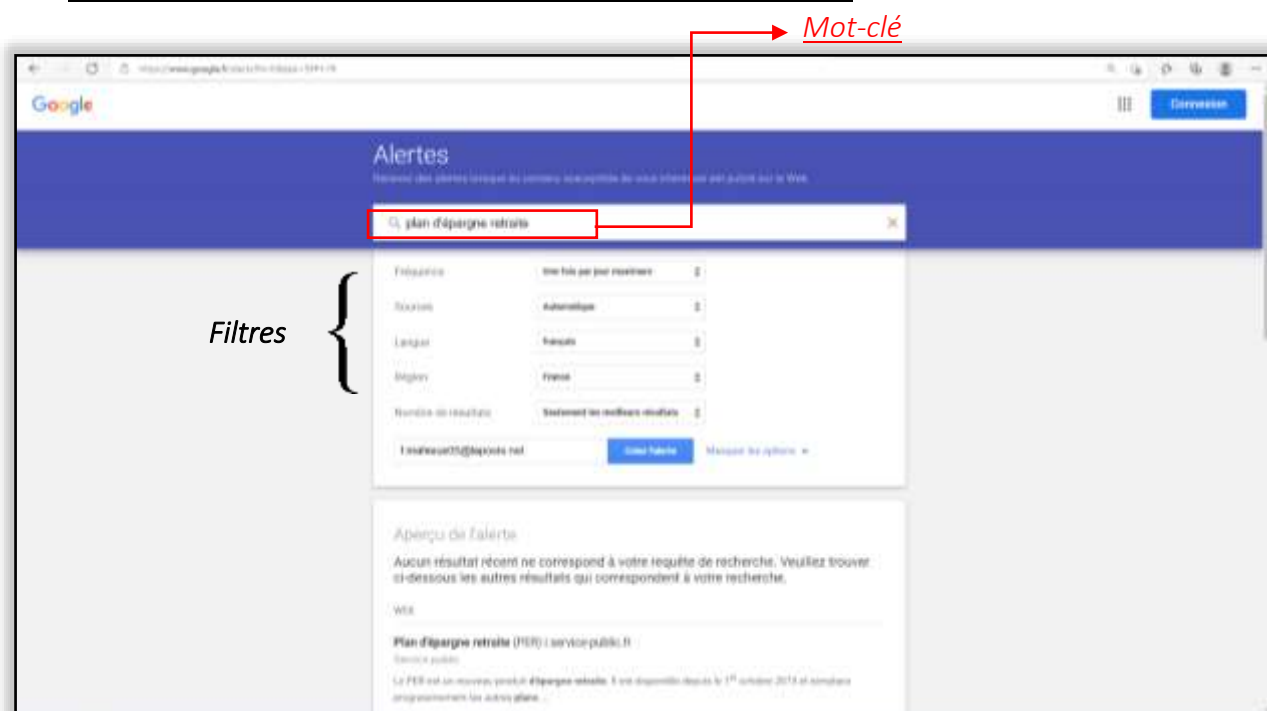
Savoirs associés :

- + **S1.6** : Connaissance des produits et des garanties
- + **S4.2.2** : Epargne retraite individuelle (plan d'épargne retraite populaire (PERP) et Madelin
- + **S4.3** : Plan d'épargne en actions (PEA)
- + **S11.1** : Contexte économique de l'activité d'assurance et bancaire

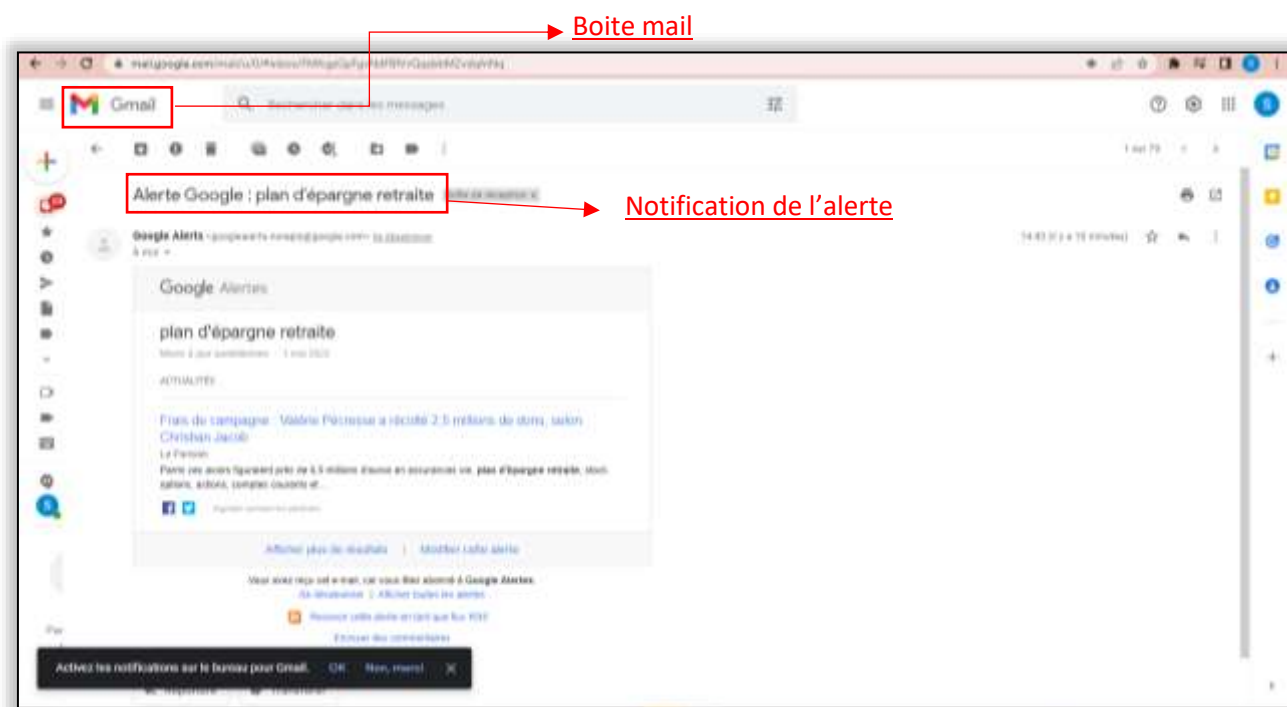
Matières concernées : Culture professionnel appliquée

Créer des alertes personnalisées est très utile. Par exemple, j'ai entré le mot clé « Plan d'épargne retraite » pour connaître les éventuels changements de ce contrat afin qu'à l'oral E32 vente et développement commercial, je puisse répondre à toutes les questions posées.

La première copie d'écran concerne la création d'une alerte :



Une fois l'alerte créée avec les filtres sélectionnés, selon la pertinence des choix, un mail est envoyé sur la boîte mail choisie concernant le mot-clé entré pour recevoir toutes les actualités.



■ Newsletter

Titre du document : Consultations des actualités sur l'intranet MMA





Date : 05/12/2020

Type de document : Copie d'écran

Réalisation : Groupe Individuel Au lycée En stage

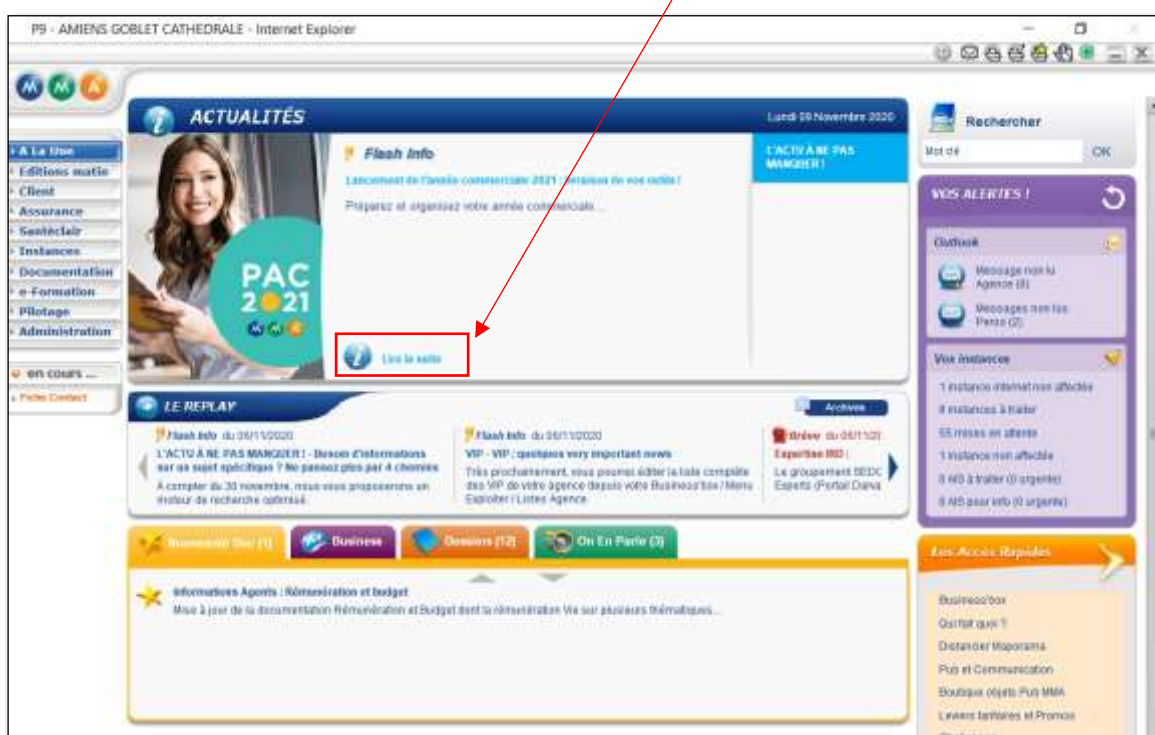
Objectif : Tenir informé tous les employés en interne sur les actualités quotidienne.

Savoirs associés :

-  **S12.2** : Organisation des entreprises dans la filière
-  **S12.4** : Processus de production, innovations organisationnelles
-  **S13.2** : Organisation du système d'information, bases de données
-  **S13.4** : Fonctionnalités et mode opératoires des systèmes d'information, télécommunication et des applications de l'assureur.

Matières concernées : Vente et développement commercial

Les actualités placées sur l'accueil permettent la visibilité de celle-ci, car quand un employé ouvre l'intranet l'actualité apparaît en première page. Ce qui ainsi coordonne les informations de tous les agents d'assurances et collaborateurs d'agents de MMA. L'actualité aide à l'obligation d'information de l'assureur qui restera constante et mise à jour quotidiennement. C'est aussi un gain de temps pour celui-ci car il n'a pas à rechercher les actualités sur un moteur de recherche par exemple. De plus, mes collègues lors de mon stage m'invitaient à le lire quotidiennement, il fallait cliquer sur l'onglet [lire la suite](#) pour en savoir plus. Alors un long article apparaissait.



▪ LinkedIn

Titre du document : Mon compte LinkedIn

Date : 12/03/2022

Type de document : Copie d'écran profil

Réalisation : Groupe Individuel Au lycée En stage

Objectif : Créer des relations pour connaître le plus de professionnels possibles, pour pouvoir postuler et être embaucher plus rapidement.

Savoirs associés :

✚ **S8.3** : Communication écrite

✚ **S9.1** : Technique de préparation et d'exploitation d'entretien

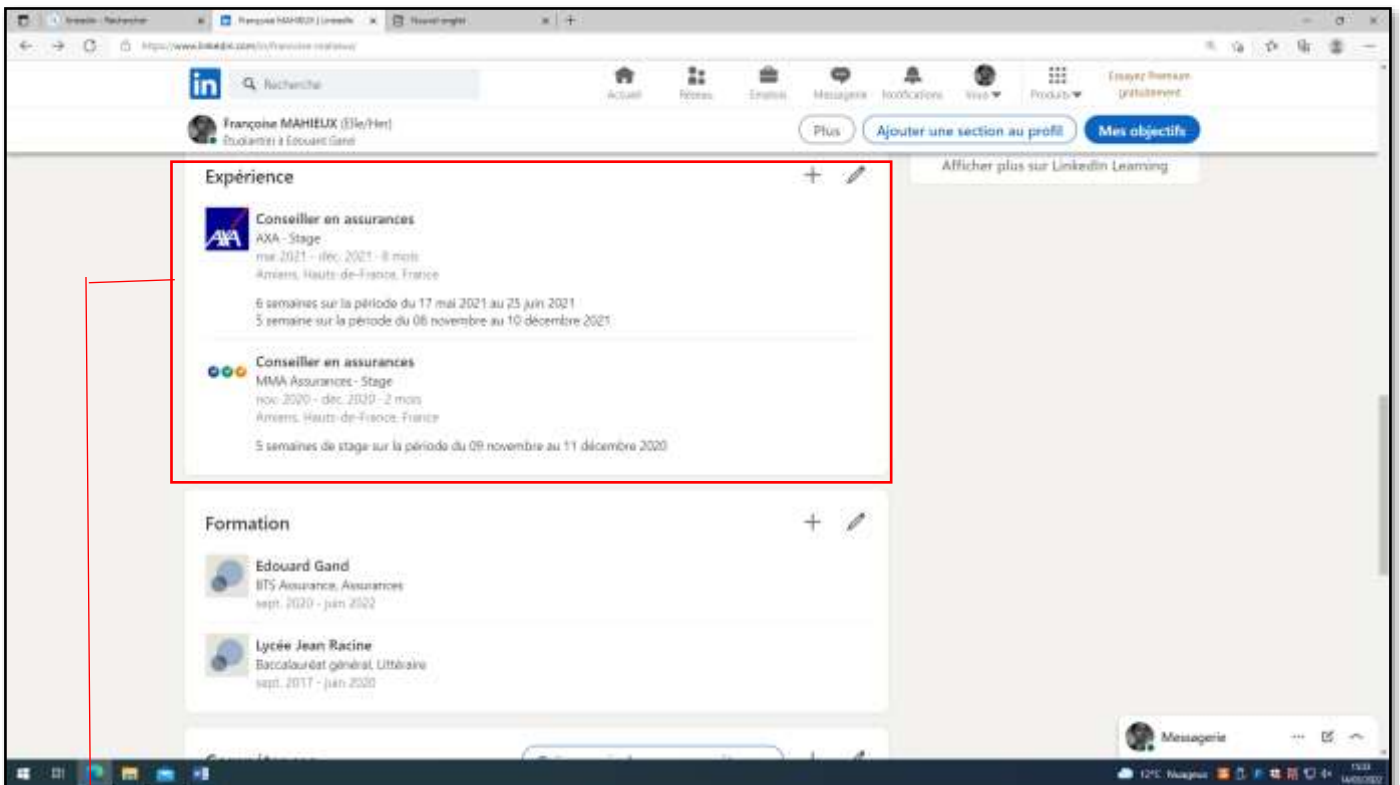
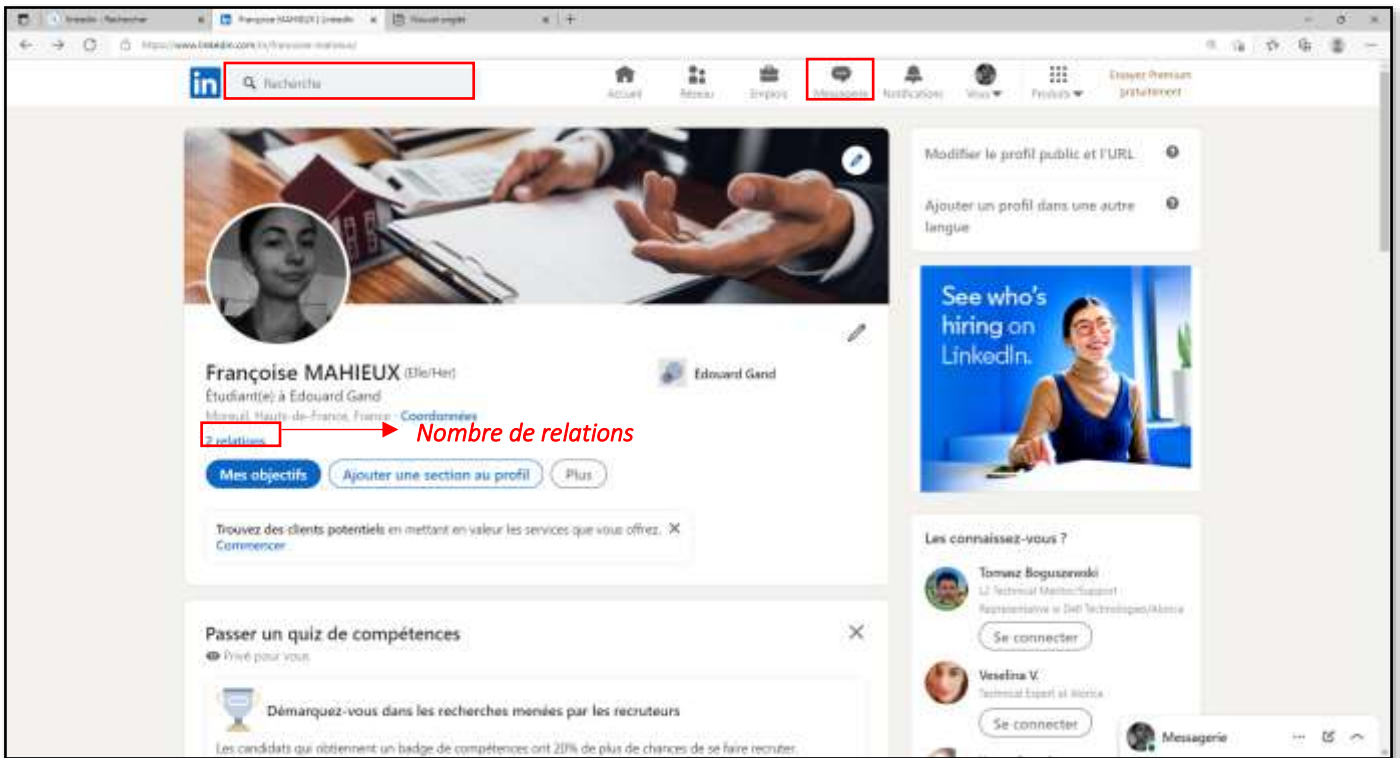
✚ **S13.1** : Outils numériques d'information, de communication, d'organisation, de collaboration.

✚ **S12.2** : Organisation du système d'information, base de données.

Matières concernées : Culture professionnel appliquée

LinkedIn est comme un curriculum vitae en ligne visible par des professionnels. Ceux-ci peuvent rechercher des personnes à embaucher et vont consulter son profil. Il y a une messagerie disponible pour discuter/ ou être contacté. Aussi, plus l'on a de relation, plus l'on a de chance d'attirer des recruteurs.

Aussi, de mon côté je peux grâce à la barre de recherche, rechercher des professionnels, des entreprises pour postuler. LinkedIn est une base de recherche pour trouver rapidement un emploi qui concorde avec les expériences et les diplômes obtenu.



■ Groupe Facebook

Date : 02/05/2022

Titre du document : Recherche d'information sur le compte Facebook des compagnies d'assurances.

Type de document : Copie d'écran

Réalisation : Groupe Individuel Au lycée En stage

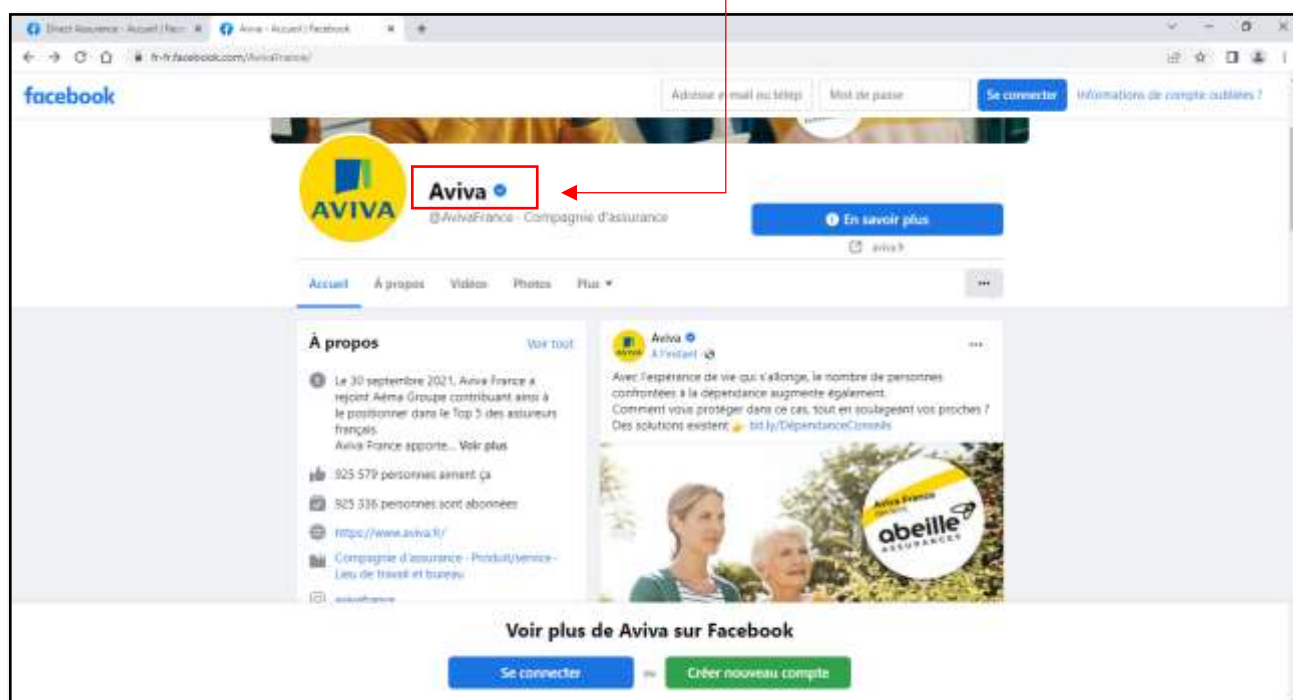
Objectif : Les pages Facebook des compagnies d'assurances permettent de se tenir informer de chaque changement/ nouveauté

Savoirs associés :

- ✚ **S1.5** : Contenu de la gamme de produits et services de l'assureur
- ✚ **S13.1** : Outils numérique d'information, de communication, d'organisation, de collaboration : usage, intérêts, risques.

Matières concernées : Vente et développement commercial

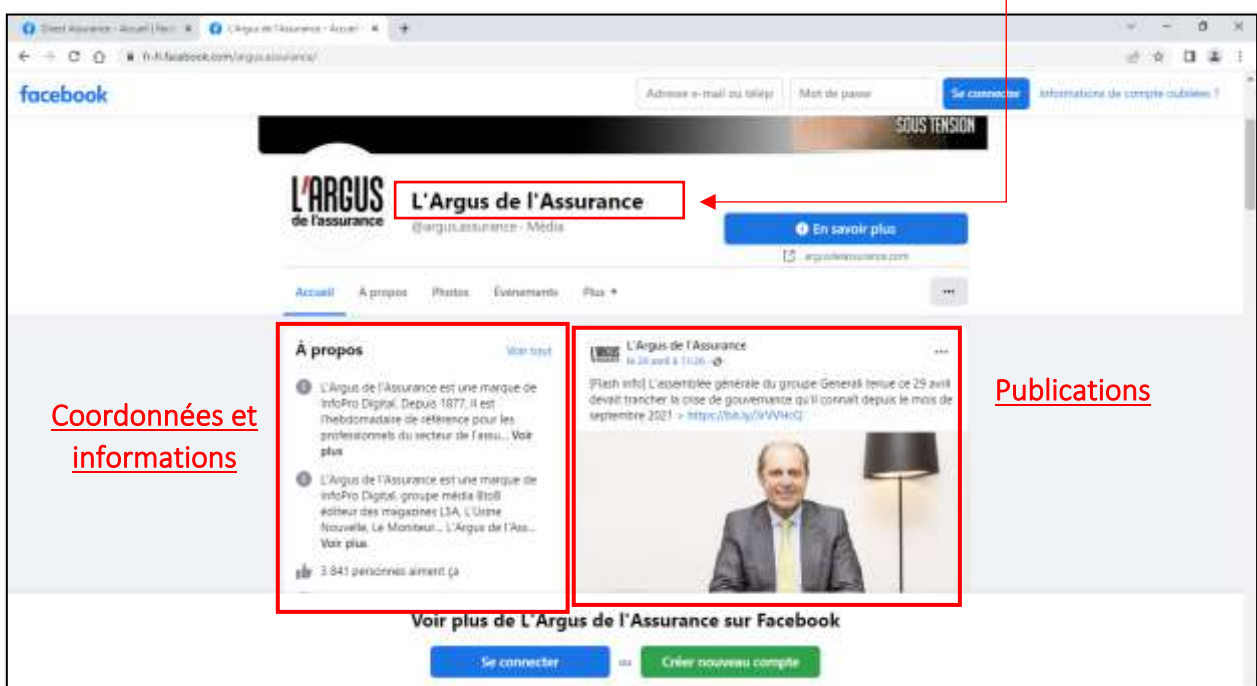
Ici, c'est la page officielle de la **compagnie Aviva** car on peut voir un point bleu qui représente la certification de leurs statuts. Sur cette page, de nombreuses publications apparaissent pour effectuer de la prévention mais aussi de la vente.



Ici, il s'agit de la page de la compagnie GMF Assurances.



Je consulte fréquemment les pages des groupes assurances pour me tenir informer des évolutions d'organisation, de produit et de procédés. Effectivement, de nouveaux produits apparaissent pour répondre au besoin des assurés et faire face à la concurrence et les acteurs émergents. Aussi, je consulte la page Facebook L'Argus de l'Assurance pour être au courant des dernières réglementations mises en place et des actualités sur l'assurance en général.



■ Instagram

Titre du document : Compte Instagram de l'agence MMA DUTREVIS

Date : 21/03/2022

Type de document : Copie d'écran depuis mon smartphone

Réalisation : Groupe Individuel Au lycée En stage

Objectif : Elargir la visibilité de l'agence MMA sur le réseau social Instagram

Savoirs associés :

- ✚ **S1.5** : Contenu de la gamme de produits et services de l'assureur
- ✚ **S8.3** : communication écrite
- ✚ **S12.3** : Stratégie des entreprises de la filière
- ✚ **S13.1** : Outils numérique d'information, de communication, d'organisation, de collaboration : usages, intérêts, risques

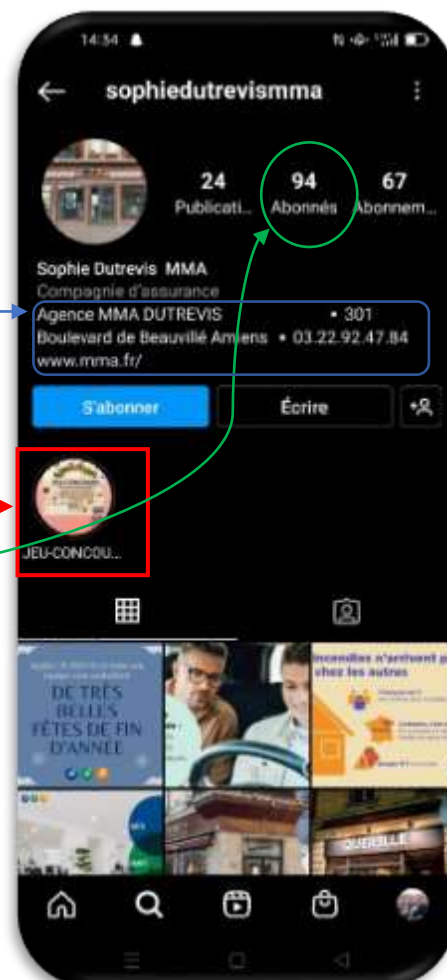
Matières concernées : Vente et développement commercial

Madame DUTREVIS m'a demandé lors du stage de créer un compte Instagram pour l'agence. J'ai sélectionné une photo de profil, inscrit le nom de l'agence et renseigné la biographie.

Effectivement, le jeu concours a été publié sur le compte le 20/11/2020 pour attirer le plus de participants possibles et ainsi apporter de la visibilité aux assurés professionnels lors du confinement.

Aujourd'hui le nombre d'abonnés s'élève à 94 abonnés. Ce qui a permis d'amener de nouveaux clients.

C'est aussi grâce à la biographie où se trouve toutes les informations de l'agence (statut, adresse, numéro de téléphone) qui aide à étendre sa visibilité et alimente le portefeuille client.



II. Bloc 2 : Culture générale du numérique : repérer, comprendre et anticiper les impacts du numérique dans l'assurance et la relation client.

- Exposé (GAFA, Pureplayers, Uber...)

Titre du document : Exposé sur la digitalisation en assurance

Date : 18/04/2022

Type de document : Copie d'écran

Réalisation : Groupe Individuel Au lycée X En stage

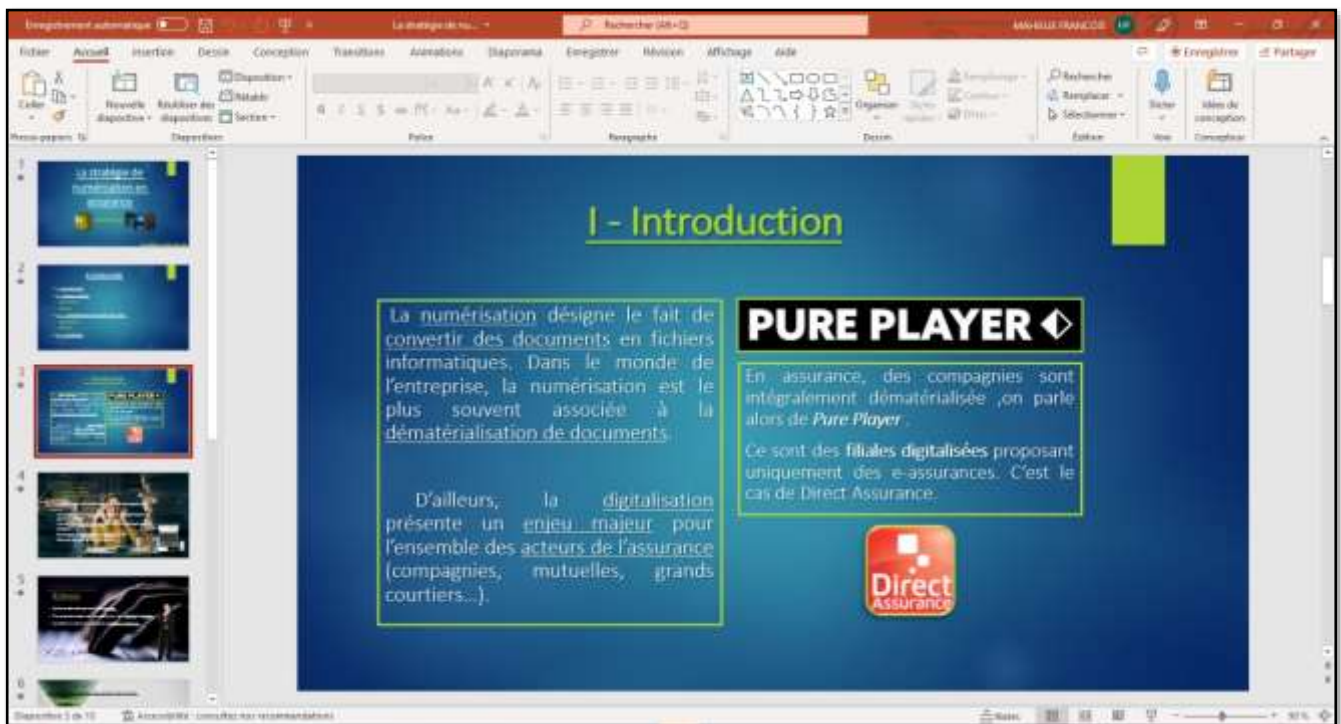
Objectif : Connaître les acteurs émergents de l'assurance qui représente une concurrence importante pour les acteurs traditionnels.

Savoirs associés :

- ✚ **S8.3** : Communication écrite
- ✚ **S12.3** : Stratégies des entreprises de la filière
- ✚ **S12.4** : Processus de production, innovation organisationnelle

Matières concernées : Culture professionnel appliquée

J'ai réalisé l'exposé à l'aide de PowerPoint sur le sujet de la digitalisation en assurance.



III. Bloc 3 : Maîtrise la communication via les différents canaux digitaux.

- Adresse mail professionnelle et Signature automatique

Titre du document : LAPOSTE Mail

Date : 22/03/2022

Type de document : Copie d'écran


Réalisation : Groupe Individuel Au lycée En stage

Objectif : *Concernant l'adresse mail professionnel c'est de recevoir uniquement les réponses aux offres d'emploi par exemple, et donc de ne recevoir aucune publicité qui pourrait limiter la visibilité des réponses reçues.

*Pour la *signature automatique*, cela évite de réécrire à chaque fois notre nom et notre prénom. De plus, il y est indiqué notre statut ainsi que notre numéro de téléphone et le mail pour par exemple lors de demande d'entretien pour un emploi, pouvoir être recontacté plus facilement.

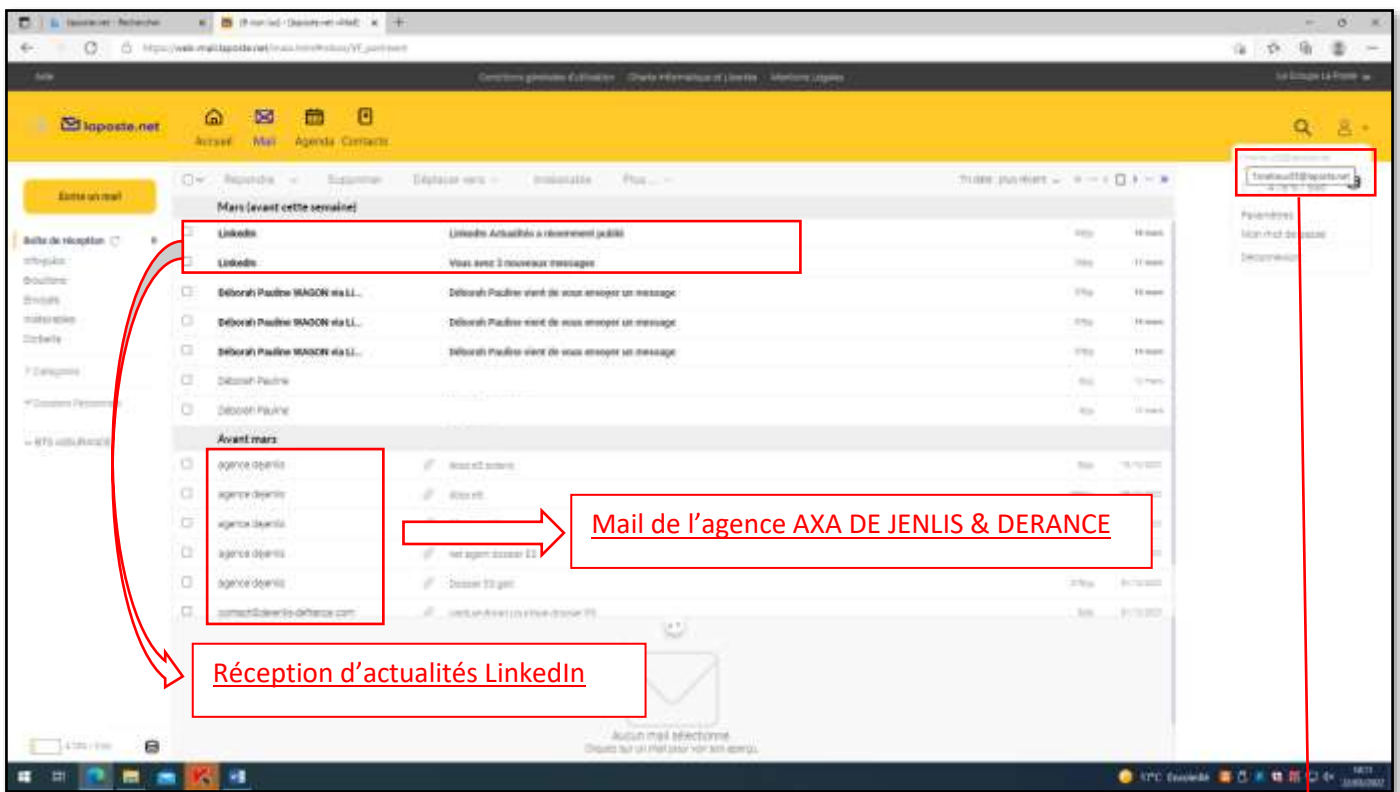
Savoirs associés :

 **S8.3** : Communication écrite

 **S13.1** : Outils numérique d'information, de communication, d'organisation, de collaboration : usage, intérêts, risques.

Matières concernées : Culture professionnel appliquée

J'ai créé mon adresse mail professionnel lors de la recherche des stages en première année de BTS Assurance. Ce qui m'a permis lors des demandes de stages de pouvoir répondre rapidement, car je ne reçois aucune offre promotionnelle. Donc, dès la notification d'un mail je consultais directement ma boîte mail.

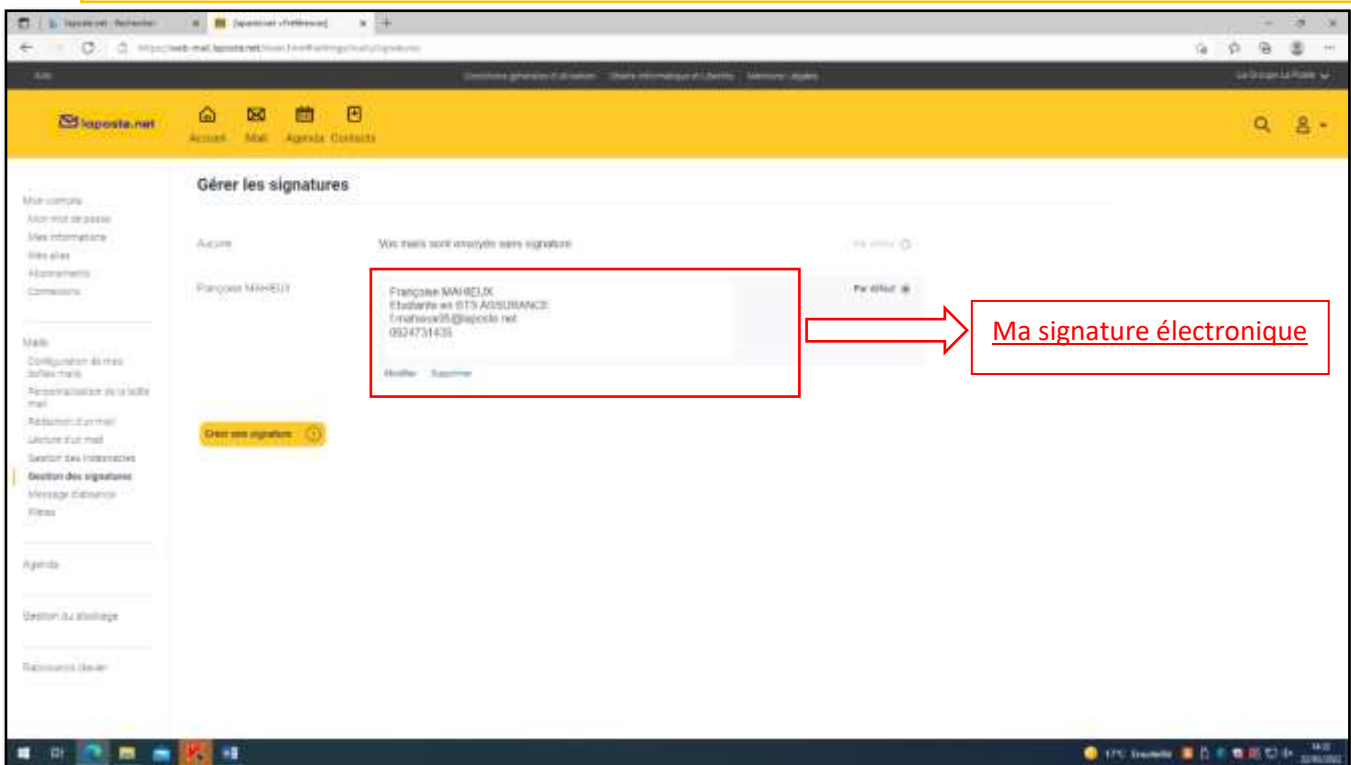


Réception d'actualités LinkedIn

Mail de l'agence AXA DE JENLIS & DERANCE

Mon adresse professionnelle

La signature électronique permet de donner à l'interlocuteur les informations nécessaires pour pouvoir nous contacter. De plus, comme elle est automatique, c'est un gain de temps car je n'ai plus besoin de réécrire les informations à la fin de chaque mail. Il peut arriver aussi de l'oublier. Donc la signature électronique est très utile.



Ma signature électronique

▪ CV en ligne et réseaux sociaux professionnels

Titre du document : LinkedIn, un curriculum Vitae en ligne.

Date : 01/05/2022

Type de document : Copie d'écran

Réalisation : Groupe Individuel Au lycée En stage

Objectif : Avoir de la visibilité auprès de nombreux professionnels et obtenir des propositions d'embauches plus facilement.

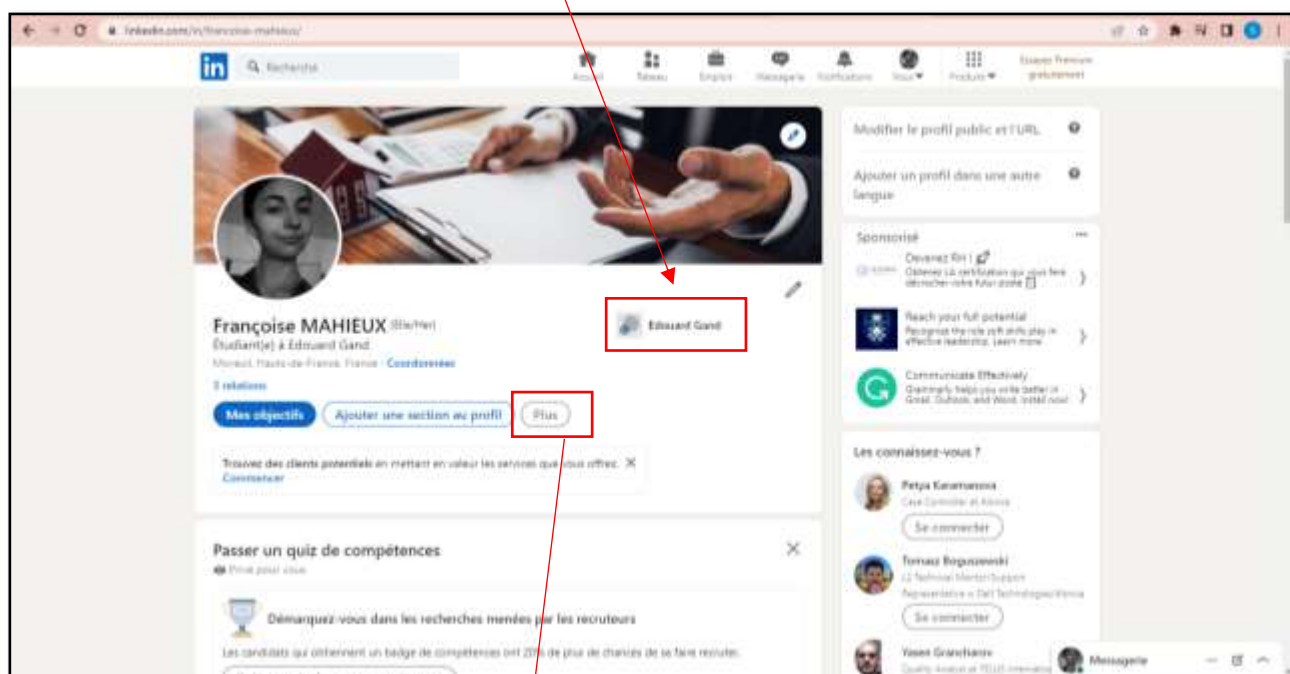
Savoirs associés :

✚ S8.3 : Communication écrite

✚ S13.1 : Outils numériques d'information, de communication, d'organisation, de collaboration.

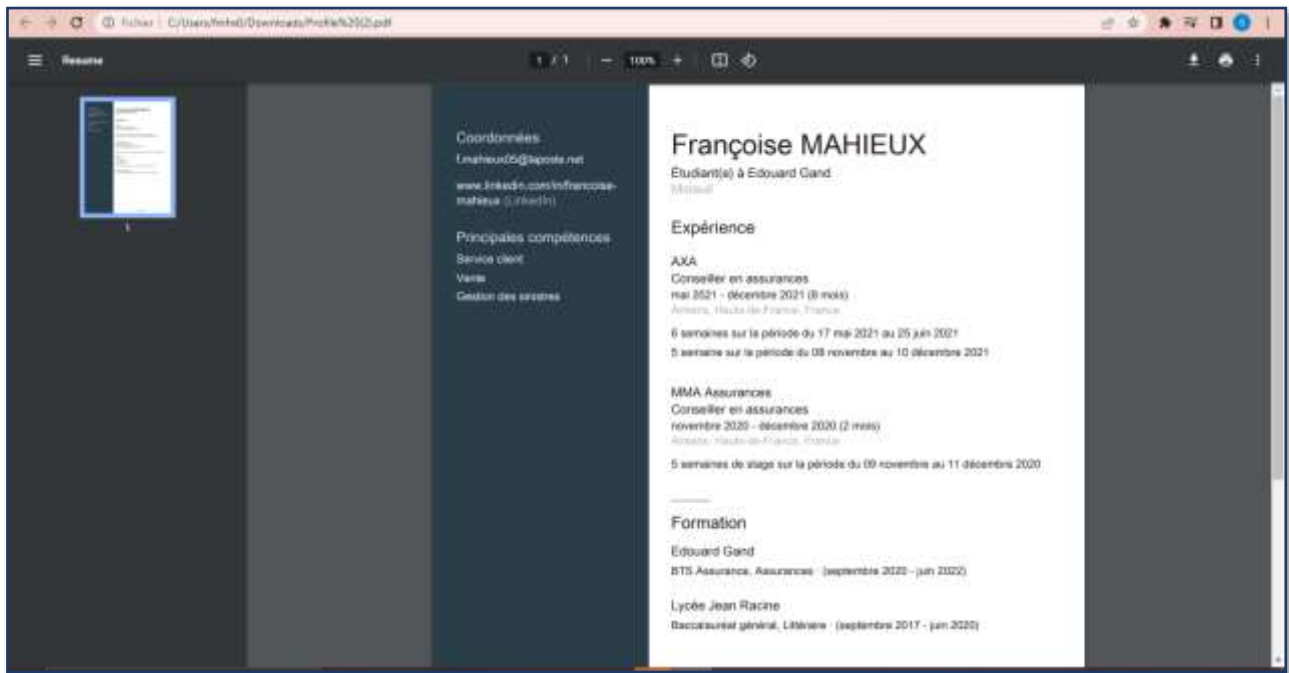
Matières concernées : Culture professionnel appliquée

Le curriculum vitae en ligne est disponible sur LinkedIn. Il prend en compte les informations inscrites lors de la création du compte. Cela permet de gagner du temps, car il est mis à jour quotidiennement. Aussi, les professionnels qui s'intéresse à notre profil ont accès à toutes nos expériences récentes, mais aussi le nom des établissements dans lequel on a étudié.



Il faut cliquer sur cet onglet pour accéder au CV réalisé automatiquement avec toutes les informations entrées

Ceci est le CV automatisé par le logiciel LinkedIn, il est simple et professionnel.



▪ Travail collaboratif sur Google Drive / Trello

Titre du document : Google Drive pendant le confinement


Date : 12/04/2021

Type de document : Copie d'écran

Réalisation : Groupe Individuel Au lycée En stage

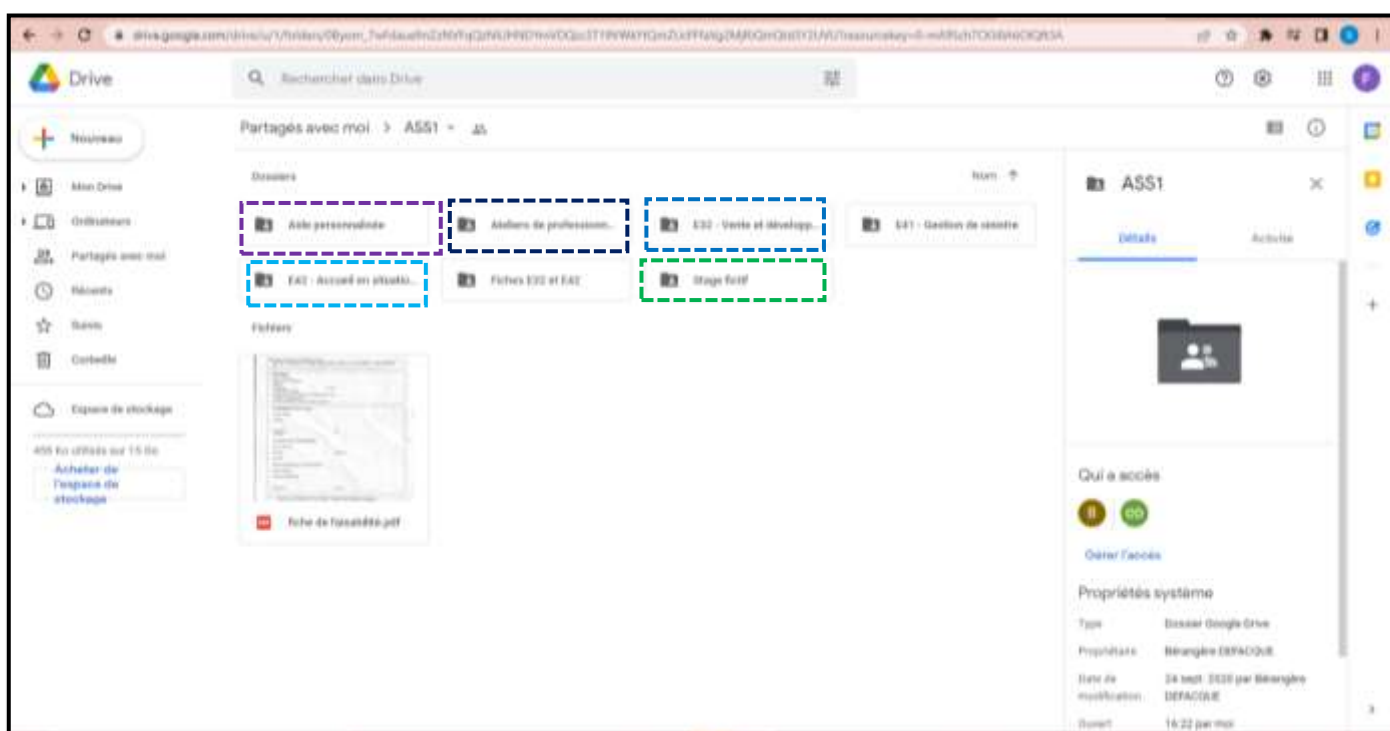
Objectif : Pouvoir accéder aux cours pendant le confinement sur une plateforme universelle.

Savoirs associés :

 **S13.1** : Outils numériques d'information, de communication, d'organisation, de collaboration.

Matières concernées : Culture générale et expression

Google Drive a permis de continuer de suivre les cours durant le confinement car ce logiciel en ligne propose de partager des documents. C'est au cours du mois d'avril 2021 que ce google drive a été créé. On peut voir différents dossiers comme [l'aide personnalisée](#) (le soutien dans certaines matières), [l'ateliers de professionnalisation](#), [E32](#) (concernant les fiches en vente et développement qui étaient à réaliser pour l'oral), [E42](#) (fiches en sinistre), et enfin [stage fictif](#) pour ceux qui n'avaient pas décrocher de stage.



▪ Page Facebook agence fictive

Titre du document : Page Facebook agence Axa

Date : 18/05/2021

Type de document : Copie d'écran de la page Facebook de l'agence Axa De Jenlis & Defrance

Réalisation : Groupe Individuel Au lycée En stage X

Objectif : Communiquer de façon directe entre employés pour se tenir informé de leurs situations, ou lors de vacances les contacter en cas d'urgence par rapport à un dossier en particulier

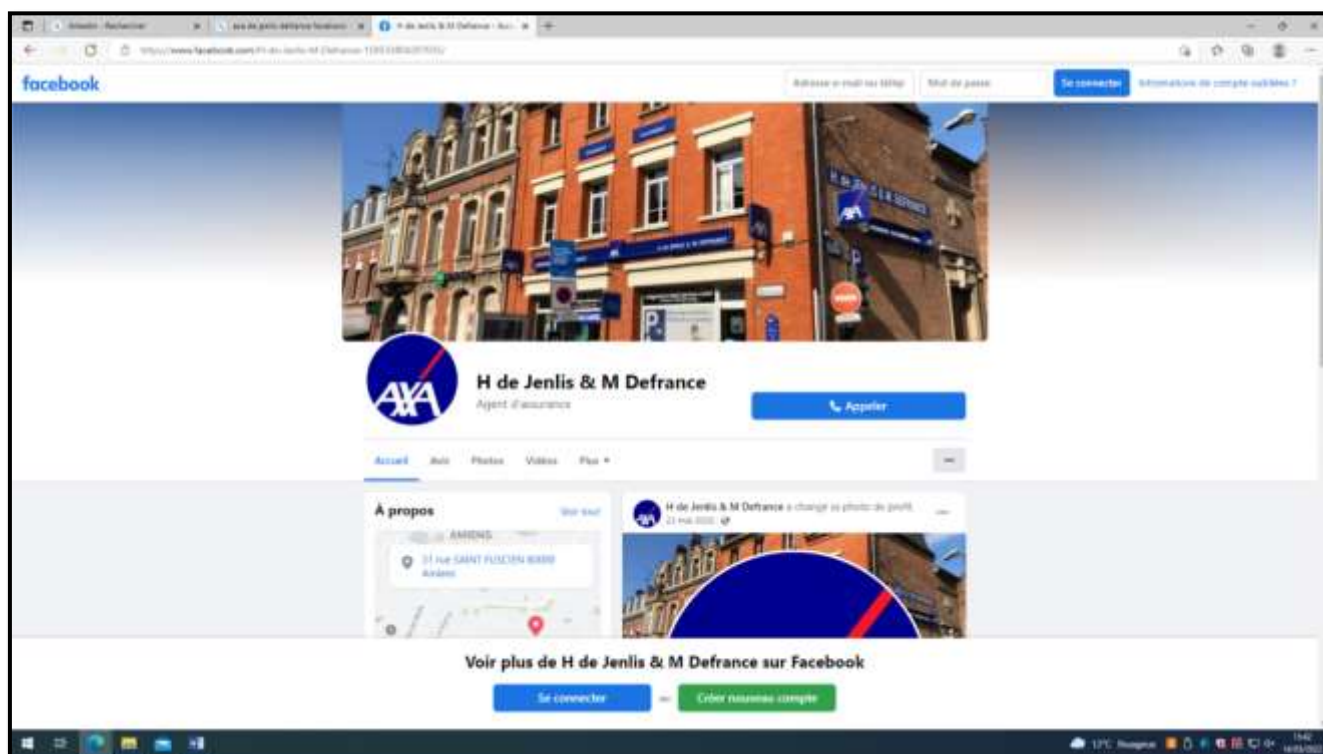
Savoirs associés :

 **S8.3** : Communication écrite

 **S12.3** : Stratégies des entreprises de la filière

Matières concernées : Vente et développement commercial

La page Facebook permet une réponse instantanée et directe. Cela aide à la convivialité entre les employés et coordonnent les informations aussi. La page Facebook attire aussi les nouveaux prospects en faisant accroître la visibilité de l'agence. Elle aide aussi à donner une bonne image de l'agence en effectuant quotidiennement des publications pour les préventions par exemple, ou inciter à la vente pour encore plus de protection.



Titre du document : Facebook de l'agence MMA


Date : 04/12/2020

Type de document : Copie d'écran

Réalisation : Groupe Individuel Au lycée En stage

Objectif : Facebook offre une visibilité importante à l'agence. Cela aide pour mettre en avant les offres promotionnelles, fidélise les clients et attire des nouveaux prospects.

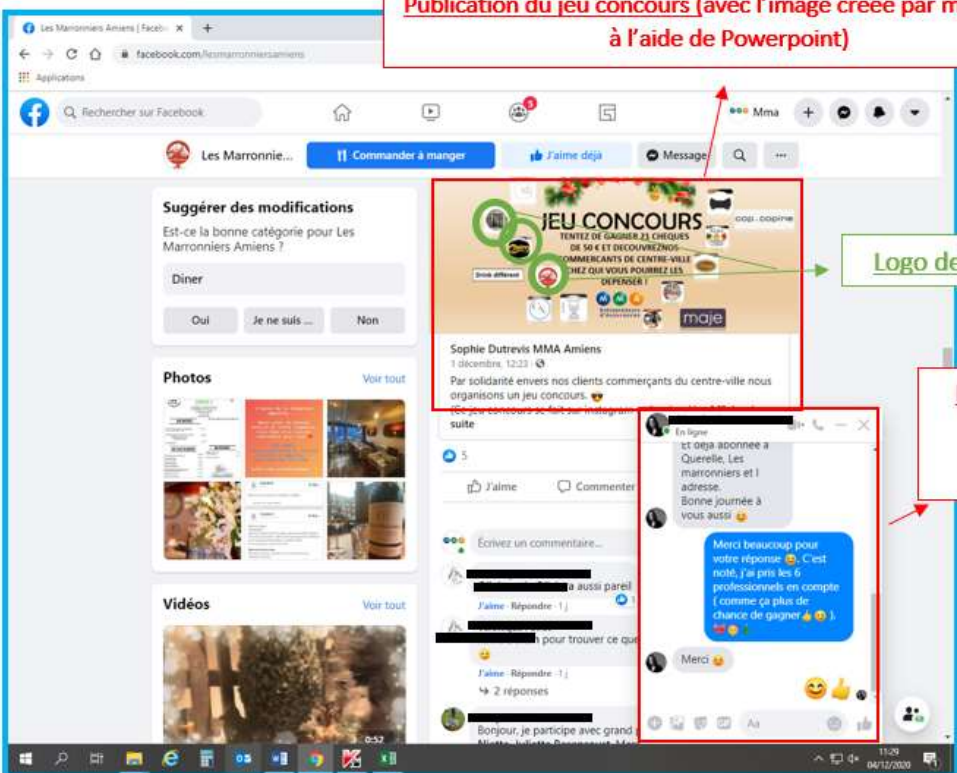
Savoirs associés :

 **S8.3** : Communication écrite

 **S12.3** : Stratégies des entreprises de la filière

Matières concernées : Vente et développement commercial

Ceci est le Facebook de l'agence MMA DUTREVIS, qui permet une bonne visibilité car des publications promotionnelles sont réalisées quotidiennement. De plus, lors du stage, à la demande de ma tutrice j'ai réalisé un concours pour aider financièrement les entreprises assurées à notre agence (lors du confinement qui les a impactés fortement). Le but était de tirer au sort les participants qui ont gagné un chèque de 50€ à dépenser dans l'une des entreprises listées. Il y avait 21 chèques à gagner. Ce qui a permis de fidéliser les clients professionnels car heureux de cette démarche pour les aider financièrement.



Publication du jeu concours (avec l'image créée par moi-même à l'aide de Powerpoint)

Logo des entreprises

Discussion avec l'un des participants

Les Marronniers Amiens | Facebook
facebook.com/lesmarronniersamiens

Rechercher sur Facebook

Les Marronniers... | Commander à manger | J'aime déjà | Message

Suggérer des modifications
Est-ce la bonne catégorie pour Les Marronniers Amiens ?
Dîner
Oui Je ne suis... Non

Photos Voir tout

Vidéos Voir tout

JEU CONOURS
TENTEZ DE GAGNER 21 CHEQUES DE 50 € ET DECOUVREZ NOS COMMERCANTS DE CENTRE-VILLE CHEZ QUI VOUS POURRIZ LES DEPENSER !

Sophie Dutrevis MMA Amiens
1 décembre, 12:23
Par solidarité envers nos clients commerçants du centre-ville nous organisons un jeu concours.

5 likes

Écrivez un commentaire...

J'aime Répondre · 1

J'aime Répondre · 1

2 réponses

Bonjour, je participe avec grand plaisir à votre concours. Merci beaucoup pour votre réponse. C'est noté, j'ai pris les 9 professionnels en compte (comme ça plus de chance de gagner 😊).

Merci 😊

■ Notion d'E-réputation, identité numérique

Titre du document : Avis Agence MMA DUTREVIS


Date : 02/05/2022

Type de document : Copie d'écran de site

Réalisation : Groupe Individuel Au lycée En stage

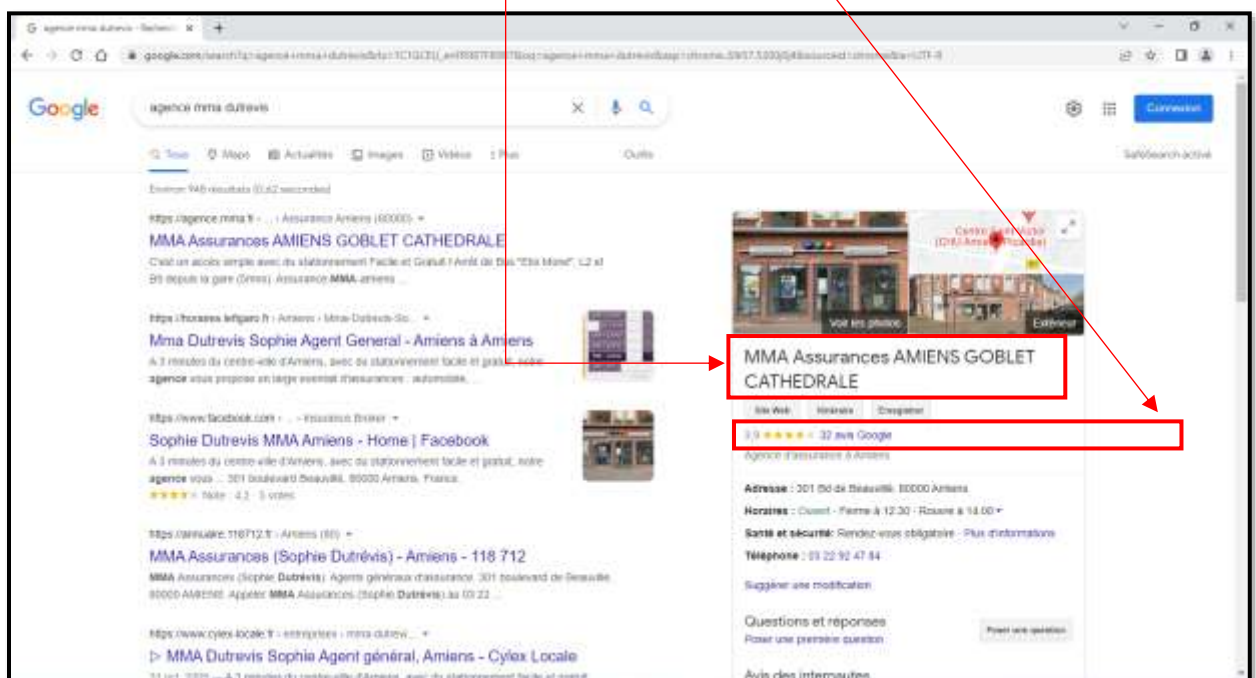
Objectif : Grâce à la notation des clients sur internet sur google par exemple, cela permet d'attirer les prospects à souscrire au sein d'une agence particulière pour son organisation, son efficacité, etc.

Savoirs associés :

 S12.6 : Positionnement de l'entreprise sur le marché

Matières concernées : Vente et développement commercial

Par exemple, l'agence **MMA DUTREVIS**, où j'ai effectué mon premier stage à une réputation comme la plupart des autres agences. Les avis sont directement déposés sur google. La note maximale est de 5 étoiles. Pour MMA, la note est de **3.9/5**, ce qui révèle une bonne e-réputation.



MMA Assurances AMIENS GOBLET CATHEDRALE
301 00 de Beauvais, Amiens

3,9 ★★★★★ 32 avis

robin chat
4 ans
★★★★★ il y a 1 mois
Aspect positif : Professionnalisme, Qualité, Réactivité
Rien à redire quant à la qualité du service, la réactivité et le professionnalisme. Je recommande!
Visite en novembre 2021.

Seb Cow (Sebcow)
1 an

Notes données par les clients

Commentaires

▪ Applications mobiles, plateformes

Date : 06/06/2021

Titre du document : Logiciel GED (gestion des documents électroniques) et GDV (gestion des véhicules)

Type de document : Copie d'écran du logiciel GED (gestion des documents électroniques) et GDV (gestion des véhicules)

Réalisation : Groupe Individuel Au lycée En stage

Objectif : Faciliter la gestion et la communication au sein de la compagnie.

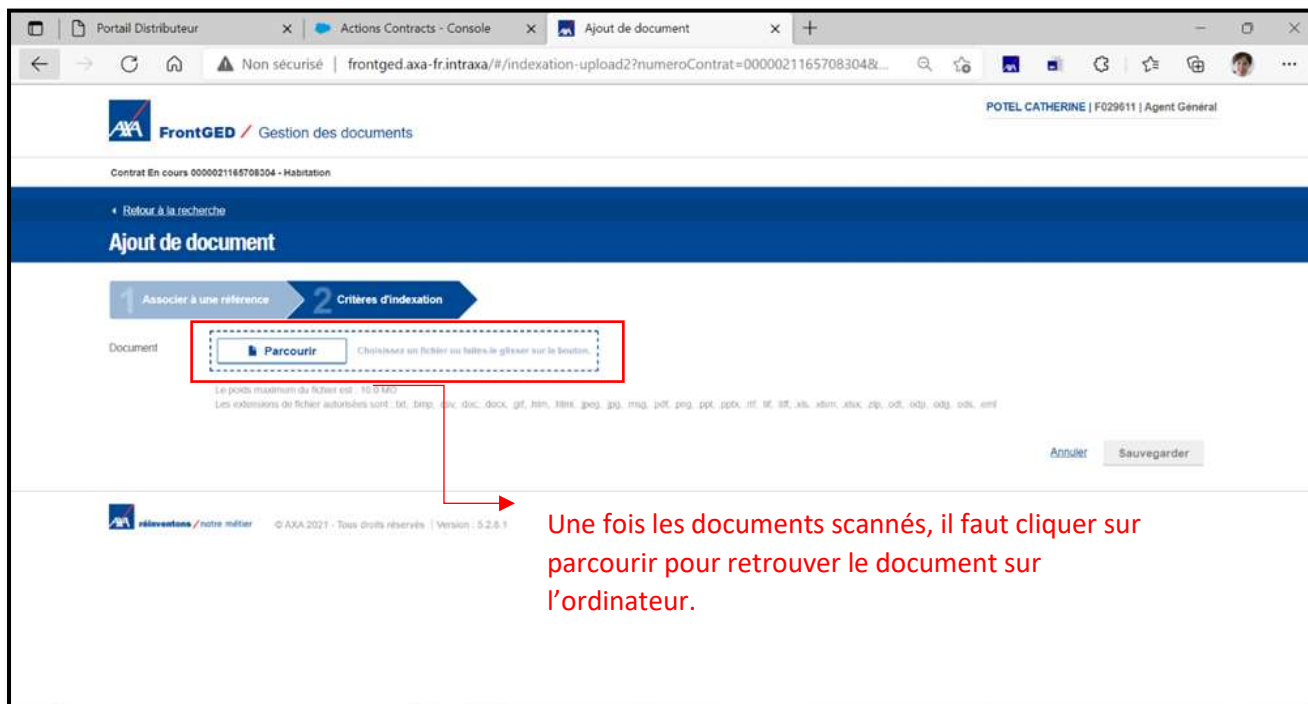
Savoirs associés :

 **S13.2** : Organisation du système d'information, base de données.

Matières concernées : Culture professionnel appliquée

1-Ged

Le logiciel GED permet de recueillir tous les documents nécessaires pour chaque contrat. Par exemple, si un assuré souscrit un contrat automobile, ce qui est automatiquement scanné c'est le permis de conduire recto verso, la carte grise, le relevé d'information si c'est un assuré qui a déjà souscrit un même contrat auparavant. Une fois, que les documents sont scannés et mis sur la GED, l'ensemble des documents sont disponible pour la compagnie et donc dans toutes ses agences.



Une fois les documents scannés, il faut cliquer sur parcourir pour retrouver le document sur l'ordinateur.

Après avoir ajouté ce document, il sera disponible sur cette plateforme de cette manière.

Numéro du contrat Types de document Date d'ajouts

Statut	Catégorie	Type de document	Source de document	Commentaire	E. sig.	Date de mise en GDV	Date de révision last GDV	Actions
Contrat	Pièces contractuelles	Fiche pré contractuelle Over	Compagnie	QUOTATION_CONTRACTUALISED		30/11/2021	30/11/2021	[actions]
Contrat	Pièces contractuelles	Conditions particulières (CP)/ iteraire	Compagnie	QUOTATION_CONTRACTUALISED		30/11/2021	30/11/2021	[actions]
Contrat	Non classé	Lettre	Compagnie	QUOTATION_CONTRACTUALISED		30/11/2021	30/11/2021	[actions]

2-GDV

GDV ou gestion des véhicules, est une plateforme pour la flotte automobiles/agricoles/ engins de chantiers. Il est utile dans la gestion car nous pouvons accéder à chaque contrat de chaque véhicule. Connaître aussi leurs dates d'entrées dans la flotte. Nous pouvons ajouter des véhicules ou en faire sortir. Des modifications sur les contrats sont possibles concernant des changements de garanties ou même de formules. Aussi, une recherche de véhicule spécifiques est possible lors de sinistre sur un véhicule en particulier.

OSE GDV / Liste des véhicules - Travail - Microsoft Edge
 https://ose-gdv.axa-fr.intra.xa/Parc/ListerVehicules

OSE GDV / Contrats parc auto

Tarifification du Parc Global Instances en cours

Tarif actuel HT : 18540,70 €
 Tarif actuel TTC : 22568,41 €

Parc du contrat n° 000010178863904 pour le client 0113813003 ARASSOC PICARDIE

OSE Edition Utilitaires Archives

Retour accueil Reprendre Gérer le projet Mettre à jour le parc

Liste des véhicules

Afficher : 30 | 50 | 100 lignes Procédure : 1 | 2 Suivant

Véhicules du contrat 000010178863904 (58 véhicule(s))

Ajouter un véhicule Importer en masse Télécharger la liste

Vue : Synthèse | Informations véhicules | Garanties principales | Garanties complémentaires | Informations complémentaires

Filtres ▶ Filtrer Tous, Liste réduite Supprimer tous les filtres

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	M° ordre	immat.	Etat	Ref. CA	Usage	Marque	Modèle	Centre	Date entrée	Date sortie	Prelevement	HT	TTC
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	60					RENAULT	TRAFIC PAS	Véhicule léger	09/12/2021			416,75	517,34
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	63					KUBOTA	TONSEUSE A	Engin agricole	09/12/2021			149,42	186,27
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	64					FIAT	DOBLO	Véhicule léger	09/12/2021			373,47	463,18
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	63					FORD	TRANSIT	Véhicule léger	09/12/2021			422,39	523,88
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	62					CITROEN	BERLINGO	Véhicule léger	09/12/2021			361,93	447,85
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	61					PEUGEOT	EXPERT	Véhicule léger	09/12/2021			428,04	530,33
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	60					RENAULT	MASTER COM	Véhicule léger	09/12/2021			421,94	523,14

Il s'agit de la plateforme, où figure les plaques d'immatriculations, les marques des véhicules, le type et la date d'entrée.

OSE GDV / Consulter un véhicule - Travail - Microsoft Edge
 https://ose-gdv.axa-fr.intra.xa/Parc/ConsulterVehicule/a6e4c20b-c09d-42c4-9c9d-e98579b03d3d

Garanties/Franchises

Garanties :	Franchise	Limites	Montant
RC/RAP :	O : Oui		
RC fonctionnement :	O : Oui		100
PJ :	1 : 10 000 euros		
Domage :	N : Non		
Incendie :	O : Oui		130
Vol :	O : Oui		130
Bris de glace :	O : Oui		
Peinture/Pub :	N : Non		
Sécurité du conducteur :	2 : 400 000 euros		
Perte financière :	N : Non		
Assistance :	O : Oui		
Renouveau :	N : Non		
Véhicule de remplacement :	N : Non		
Année :	B : Base		750
Assistance Médicale :	O : Oui		

Tarif véhicule Tarif HT : 416,75

Il s'agit d'un contrat d'un des véhicules de la flotte, qui contient les franchises. Cela est très utile lors d'ouverture de sinistres, nous pouvons rechercher directement le montant exact de la franchise.

■ Mise à jour site web

Titre du document : Mise à jour du site AXA




Date : 06/06/2021

Type de document : Copie d'écran du site Agence De Jenlis et Defrance

Réalisation : Groupe Individuel Au lycée En stage X

Objectif : Faciliter la gestion et la communication au sein de la compagnie.

Savoirs associés :

-  S1.5 : Contenu de la gamme de produits et services de l'assureur
-  S13.1 : Outils numériques d'information, de communication, d'organisation, de collaboration : usages, intérêts, risques.
-  S13.2 : Organisation du système d'information, bases de données

Matières concernées : Culture professionnel appliquée/ Vente et développement commercial

La mise à jour des sites est primordiale pour continuer d'informer ses internautes. De plus, améliorer la configuration et la présentation de celui-ci donne une meilleure image de l'agence. Ici, le choix des images reflète le professionnalisme de celle-ci.



- Ecosystème de relation client (lien site web, appli, médias sociaux) ...

Titre du document : Application SMS AGILE

Date : 06/06/2021

Type de document : Copie d'écran de l'application SMS AGILE

Réalisation : Groupe Individuel Au lycée En stage X

Objectif : Faciliter la communication avec le client et protéger l'écosystème en limitant l'utilisation des papiers par l'envoi des courriers.

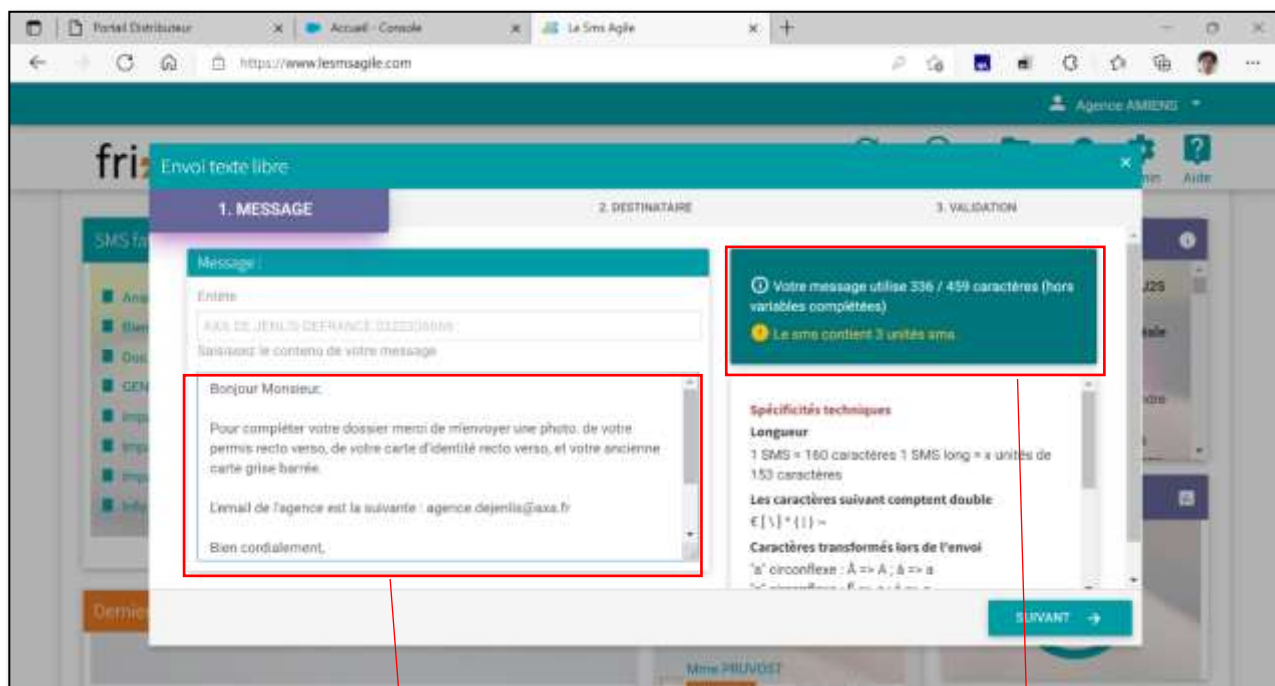
Savoirs associés :

✚ **S8.3** : Communication écrite

✚ **S8.4** : Particularités des la communication téléphonique et électronique

Matières concernées : Relation client/ Vente et développement commercial

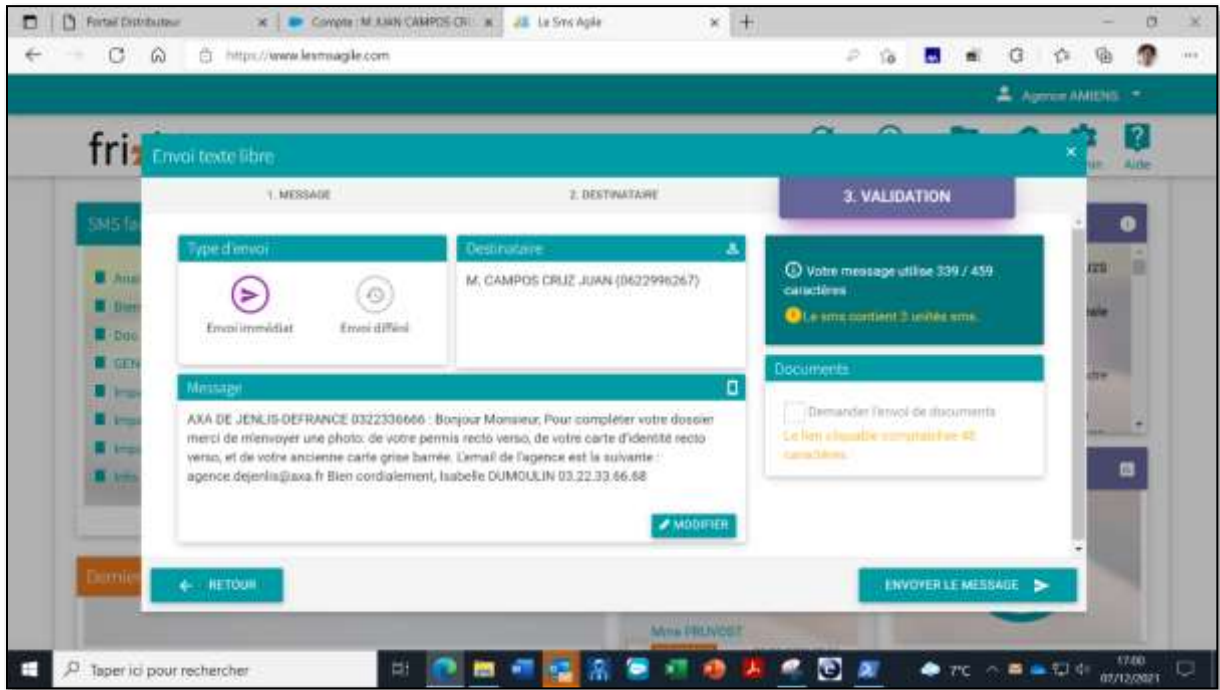
Le site SMS AGILE permet d'envoyer un message sur le smartphone des assurés, pour conseiller, aider, répondre aux questions mais aussi effectuer des offres promotionnelles.



C'est ici que le message destiné au client est écrit.

Il ne faut pas dépasser un nombre de 459 caractères dans le message.

Une fois le message écrit il faut, il faut sélectionner le destinataire, s'il n'y figure pas il faut entrer le numéro de téléphone. Puis, le message peut être envoyé.



IV. Bloc 4 : Maîtriser les outils : bureautique et poste travail numérique.

- Word

Titre du document : Réalisation de lettre type

Date : 25/11/2020

Type de document : Copie d'écran de Word

Réalisation : Groupe Individuel Au lycée En stage

Objectif : Réaliser un lettre type pour relancer les anciens clients chaque année pour les inciter à de nouveau souscrire un contrat chez nous avec un avantage, une réduction.

Savoirs associés :

- ✚ S1.6 : Connaissance des produits et des garanties
- ✚ S8.2 : Communication écrite
- ✚ S12.3 : Stratégies des entreprises de la filière

Matières concernées : Culture générale et expression

Lors du premier stage ma tutrice, Madame DUTREVIS m'a expliqué qu'il était courant dans l'agence de recontacter les anciens clients par lettre pour leur proposer de nouveaux tarifs attractifs. Effectivement, cette lettre a pour but de montrer notre attachement au client, qu'il se sente important. Celui-ci souhaitera alors peut-être revenir au sein de l'agence pour profiter de la réduction. De plus, nous joignons à cette lettre un devis, que le client peut nous retourner signer. Deux semaines après, nous devons recontacter le client par téléphone pour obtenir une réponse de sa part.

Finalement, cette lettre permet de relancer les clients, et de leurs montrer l'attention qui est porté à chaque client de l'agence.

Présentation de l'agent générale
et de l'agence

Sophie DUTREVIS
Agent Général Exclusif M.M.A
Assurance des Professionnels et des Particuliers - Crédit- Placements

301 boulevard de Beauville
80000 AMIENS
Tel : 03.22.92.47.84

Madame [REDACTED]
[REDACTED]
80000 AMIENS

Amiens, Le 25/11/2020

Chère Madame [REDACTED]

L'an dernier nous recevions avec regret votre demande de résiliation pour votre logement.

Pour espérer vous compter de nouveau parmi nos fidèles clients, nous vous avons obtenu des avantages tarifaires pour votre contrat habitation. Et vous bénéficierez pour la 1ere année de 45€ de réduction. Et vous bénéficierez de 200€ sur le deuxième contrat.

Si notre proposition vous intéresse, nous nous occupons des démarches administratives.

Il suffit pour cela de nous retourner le devis joint signé avec le nom et numéro de contrat de votre assurance actuelle.

Je me tiens à votre disposition pour tous renseignements complémentaires et vous laisse ma ligne directe pour convenir d'un rendez-vous.

Je vous prie de croire, chère futur cliente, en l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Coordonnées de l'agence

▪ PowerPoint

Titre du document : Powerpoint sur l'intranet en entreprise

Date : 25/01/2021

Type de document : Copie d'écran

Réalisation : Groupe X Individuel Au lycée X En stage

Objectif : Présenter ce qu'est l'intranet de façon concise et schématique

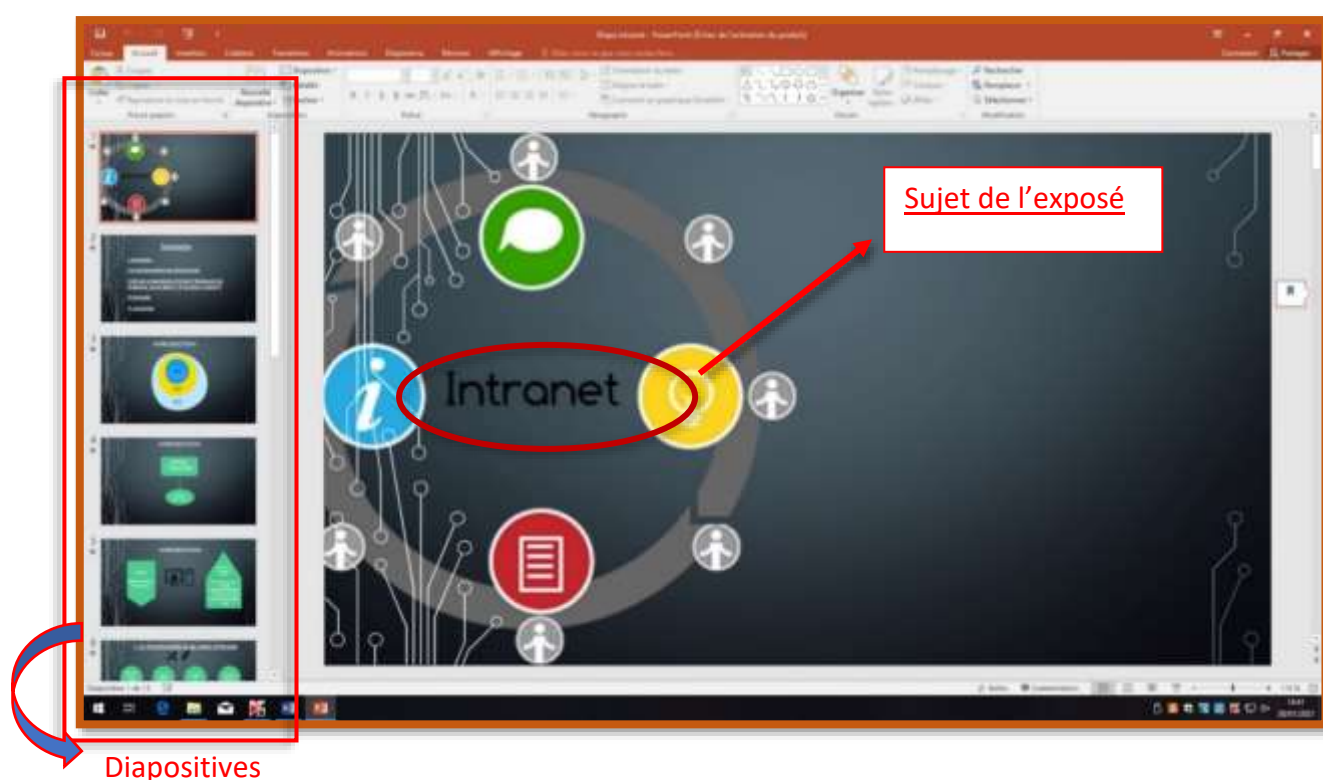
Savoirs associés :

- ✚ S1.5 : Contenu de la gamme de produits et de services de l'assureur
- ✚ S1.6 : Connaissance des produits et des garanties
- ✚ S8.3 : Communication écrite
- ✚ S12.4 : Processus de production, innovations organisationnelles

Matières concernées : Culture professionnel appliquée

Un professeur de Vente et développement commercial nous a proposé de faire un exposé sur l'intranet, pour expliquer ce que c'est, à quoi il sert, dans le but de saisir son importance au sein d'une entreprise. J'ai choisi d'utiliser Powerpoint car une fois maîtrisé il permet une mise en pages rapide et libre. Car tous sont modifiable, le thème, le type des écritures, l'emplacement de chaque images/ schéma.

Pour cette présentation j'ai choisi ce thème car il correspondait parfaitement avec le sujet de l'exposé. Aussi, pour organiser celui-ci j'ai créé un sommaire.



▪ Excel

Titre du document : Création de tableau Excel pour les recherches de stage Date : 15/09/2020


Type de document : Copie d'écran de Excel

Réalisation : Groupe Individuel Au lycée En stage

Objectif : Réaliser un tableau qui regroupe l'ensemble des agences d'assurances contactées.

Savoirs associés :

 **S8.3** : Communication écrite

 **S9.1** : Technique de préparation d'exploitation d'entretien professionnel

Matières concernées : Culture professionnel appliquée

J'ai réalisé ce tableau Excel dans le cadre de mes recherches de stages lors de la première année de BTS. Effectivement, pour ne pas contacter la même agence deux fois, il fallait que j'inscrive celles que j'avais déjà contacté. Cela s'est avéré très utile, et m'a permis d'être organisée dans mes recherches.

En effet, j'ai d'abord créé une colonne comprenant les villes : Amiens, Montdidier et Moreuil. Puis j'en ai créé une autre concernant le nom des agences. La colonne suivante concerne les numéros de téléphones des agences pour pouvoir les contacter au besoin. Après cela, j'ai créé deux petites colonnes pour noter si j'avais bien envoyé par mail mon curriculum vitae, ainsi que ma lettre de motivation. Ensuite, j'y ai inscrit la date de mon appel auprès de l'agence. De plus, j'y ai ajouté les adresses de toutes les agences. Enfin, les trois dernières colonnes concernent la relance, s'il y a eu envoi d'un mail et la réponse finale.

Pour faciliter la lecture de mon tableau, j'ai ajouté des couleurs en fond de mes cellules.

Excel - État de l'activation du produit

VILLES	NOMS DES AGENCES	NUMEROS	CV	LM	DATES/APPEL(S)	ADRESSES	RELANCES	RECHANGES	REPONSES	
Morival	Assurance Allianz - Andre DOMINI Assurance Axa-Matama Safedat	03 22 98 84 25 03 22 98 84 25	x	x	04/09/2020 appel 04/03/2020	11, Rue du 8 Août 2018, 80110 Morival 24, 21, Norbert Mathias, 80110 Morival	x	x	REFUS	
Amiens	Assurance Generali Dehennepont Assurance Generali CAP	03 22 82 08 05 03 22 83 35 37	x	x	03/09/2020 - message vocal	11 Rue Calvados, 80000 Amiens 18, RD-Falaise, 80000 Amiens	x	x	REFUS	
	Assurance Generali ASM-Simon-Marguerite Cabinet Birkart	03 22 72 11 11 03 22 82 92 92	x	x		11 Rue, Rue Guesnot, 80000 Amiens 218, Rue Jules Barre, 80000 Amiens	x	x	REFUS	
	AXA Dick Boquet Alliance-Vignon Guillaume	03 22 58 05 05 03 22 31 28 21	x	x	05/09/2020 appel 04/09/2020 appel	21, Rue Armand Courbet, 80000 Amiens 404, Pl. Jean Goussier, 80000 Amiens	x	x	REFUS	
	Macif Assurances Beauville Cabinet Herbet Moroz	03 22 49 39 39 03 22 51 41 63	x	x		5, RD de Beauville, 80000 Amiens 11, Rue de Beauville, 80000 Amiens	x	x	REFUS	
	Assurance-Mutuelle de Picardie Alliance - Vignon-Agencie	03 22 73 02 03 03 22 43 00 30	x	x	04/09/2020 appel 04/09/2020 appel	11, Place Marcellet Joffin, 80000 Amiens 4 bis, Pl. Jean Goussier, 80000 Amiens	x	x	REFUS	
	D'hauchefrairie Christophe Mutuelle	03 22 82 81 84 03 00 83 18 33	x	x	04/09/2020 - message vocal	12, Rue des Chaudronniers, 80000 Amiens 30 Rue General Lachet, 80000 Amiens	x	x	REFUS	
	CCMO Mutuelle	03 22 88 40 70	x	x	04/09/2020 appel-Rappeler le 03 septembre si pas de nouvelles	5, Rue Jean Barre, 80000 Amiens	x	x	REFUS	
	Amiens 101	Alliance Stephane Querret MMA	03 22 98 11 31 03 22 98 10 90	x	x	05/09/2020 appel et attend la réponse pendant la semaine 05/09/2020 appel	29 Place Parmentier, 80000 Montdidier 1 Rue Gambetta 80 87, 80000 Montdidier	x	x	REFUS
	Amiens 102	Assurances Aviva Coxi MCE Mutuelle	03 22 78 00 60 03 22 66 10 40	x	x		18 Rue Parmentier, 82000 Montdidier 3, B. Gambetta, 80000 Amiens	x	x	REFUS
	Amiens 103	Amnia Mutuelle Vieland Mutuelle	03 22 72 62 54 03 22 75 18 30	x	x		2, B. Lachet Goussier, 80000 Amiens 15, Rue des Vergennes, 80000 Amiens	x	x	REFUS
Amiens 104	Mutuelle des Cheminots Picards Mutuelle La mutuelle Familiale	03 22 31 00 04 03 22 31 78 01	x	x		119, Rue Jules Barre, 80000 Amiens 19, Rue des Otages, 80000 Amiens	x	x	REFUS	
Amiens 105	Mathieu-Blois Gan - Tour Perret					16 boulevard Alphonse Lacroix 80000 Amiens 26 BOULEVARD ALPHONSE LACROIX 80000 Am	x	x	REFUS	
Amiens 106	Mme Sophie duvernoy	06 22 58 13 75	x	x	Appel le 09/09/2020 et réponse en attente	801 boulevard Beauville	x	x	Adopter	

Dénomination
du lieu de
stage

Numéro de
téléphone

Historique des
échanges

Adresse

Décision finale

E5 – Communication digitale, utilisation du système d'information et des outils numériques

Portfolio – Tableau de synthèse

		Compétences développées								
Activités		Utiliser les outils numériques		Appliquer l'éthique et la réglementation		Communiquer par écrit		Mobiliser les ressources numériques de l'entreprise		
N°	Titre	C1	C42	C43	C46	C45	C47	C44	C48	C49
1	Recherche d'informations sur la compagnie MMA				X	X				X
2	Recherche quotidienne				X	X				X
3	Sélection d'alertes pour recevoir des actualités précises				X	X				
4	Consultations des actualités sur l'intranet MMA	X			X			X		X
5	Mon compte LinkedIn				X	X	X			
6	Recherche d'information sur le compte Facebook des compagnies d'assurances.	X			X	X				X
7	Compte Instagram de l'agence MMA DUTREVIS		X		X	X	X			X
8	Exposé sur la digitalisation en assurance				X	X				X
9	LAPOSTE Mail				X	X	X			
10	LinkedIn, un curriculum Vitae en ligne.				X	X	X			
11	Google Drive pendant le confinement				X	X				
12	Page Facebook agence Axa	X			X	X				X
13	Facebook de l'agence MMA	X			X	X				X
14	Avis Agence MMA DUTREVIS			X			X			X
15	Logiciel GED (gestion des documents électroniques) et GDV (gestion des véhicules)	X	X	X	X	X	X	X	X	X
16	Mise à jour du site AXA	X		X	X			X	X	X
17	Application SMS AGILE	X	X	X	X	X	X	X	X	
18	Réalisation de lettre type			X	X					X
19	Powerpoint sur l'intranet en entreprise	X				X				X
20	Création de tableau Excel pour les recherches de stage					X				
C1	Utiliser les outils numériques et systèmes d'informations de l'entreprise									
C42	Utiliser les outils collaboratifs numériques de l'entreprise pour contacter et coordonner les Interlocuteurs									
C43	Appliquer la réglementation relative a la protection des données personnelles et la vente a distance									
C44	Appliquer les procédures numériques de l'entreprise									
C45	Mobiliser le canal ou le média de communication adapté									
C46	Utiliser de façon responsable des outils numériques									
C47	Communiquer par écrit sur média numérique: messagerie électronique, messagerie instantanée, pages de sites internet, réseaux sociaux, autres médias numériques									
C48	Orienter un interlocuteur vers l'outil numérique le plus adapté									
C49	Utiliser les ressources numériques de l'entreprise et les ressources numériques externes a l'entreprise									