

UNIVERSITÉ DE POITIERS

Pôle Universitaire de Niort
Faculté de Droit et des Sciences Sociales

MASTER 1^{ère} année « Politique et droit de l'assurance »

1^{ère} Session - Semestre I – 16 décembre 2005 - Durée : 02H00

POLITIQUE DE L'ASSURANCE

Madame BERGONZOLI

2 sujets (au choix)

1 - Satisfaction et fidélisation du consommateur :

mythe ou réalité? enjeux, relations, ...

2 - Fidélisation de la clientèle dans les secteurs de la Banque et de l'Assurance :

caractéristiques, similitudes, différences.