

Gestion des contrats sur plateforme d'accueil (téléphonique ou Internet)

05B

Exemples d'intitulés de métiers

- Téléconseiller/Télégestionnaire
- Gestionnaire conseil à distance
- Conseiller relation client

Mission

Contribuer à la satisfaction des clients en traitant en direct, à partir d'un plateau d'accueil téléphonique ou Internet, les demandes concernant la gestion des contrats standard et l'extension de la couverture assurantielle des risques simples.

Exemples d'activités mises en œuvre

Recueil et identification des besoins des clients	<ul style="list-style-type: none"> • Réceptionner les appels téléphoniques arrivant sur la plateforme d'accueil, écouter et questionner le client pour comprendre sa demande ou l'orienter, si nécessaire, vers le service compétent • Prendre connaissance des messages arrivant sur la plateforme Internet et y répondre
Gestion des contrats	<ul style="list-style-type: none"> • Vérifier les conditions d'acceptation de la demande du client (modification du contrat, souscription de nouvelles garanties...), déterminer la tarification à partir des barèmes applicables, établir le contrat ou l'avenant et délivrer les garanties • Mettre à jour le dossier client, éditer les attestations et documents contractuels, lancer l'appel de cotisation
Rebond commercial	<ul style="list-style-type: none"> • Proposer au client les garanties ou prestations complémentaires susceptibles de l'intéresser
Conseil, accompagnement et aide à la décision	<ul style="list-style-type: none"> • Informer et conseiller le client sur la gestion de son dossier • Traiter les réclamations des clients relevant de son domaine ou les transmettre au service concerné

Exemples de compétences attendues

Connaître

- Les contrats et les produits relevant de son domaine
- Les aspects du droit applicables en matière de gestion des contrats
- Les procédures et logiciels de gestion des contrats
- Les techniques d'expression orale et téléphonique
- Les techniques d'expression écrite

Savoir

- Mettre en œuvre les règles et techniques d'acceptation des risques et de gestion des contrats
- Mener un entretien téléphonique et mettre en confiance son interlocuteur
- Analyser le besoin du client
- Comprendre le client et lui apporter des réponses claires
- Travailler sous contrainte de temps

Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

- Brevet professionnel assurance
- BTS assurance
- DUT carrières juridiques option assurance

Expérience professionnelle antérieure

- *Sous-famille* Gestion des prestations maladie, retraite ou prévoyance
- *Famille* Support administratif (*Sous-famille* Accueil/Standard - *Sous-famille* Gestion administrative de données - *Sous-famille* Secrétariat/Assistanat)

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres sous-familles

Mobilité envisageable vers toutes les sous-familles de la famille d'appartenance, selon l'expérience acquise, et en particulier vers :

- Gestion des prestations maladie, retraite ou prévoyance
- Gestion des contrats hors plateforme
- Gestion polyvalente des contrats et des sinistres sur plateforme d'accueil
- Gestion polyvalente des contrats et des sinistres hors plateforme

Mobilité également possible vers les familles :

- Distribution et développement commercial (*Sous-famille* Vente et gestion des contrats sur plateforme)

Tendances d'évolution des métiers

Dans les centres de services, la relation-client s'effectue encore par téléphone en appels entrants ou sortants, mais de plus en plus au travers d'échanges par messagerie électronique (e-mails, chats, forums de discussion...), qui demandent une forte réactivité et la capacité de s'adapter à chaque média.

De plus, ces gestionnaires sont amenés à gérer une complexité croissante. L'automatisation des traitements et la délégation de certaines tâches aux clients via Internet les ayant déchargés des opérations de simple saisie, ils ont aujourd'hui un travail plus important d'analyse des demandes.

NB : Certaines activités et compétences décrites dans cette fiche ne concernent qu'une partie des métiers relevant de cette sous-famille. Par ailleurs, ne sont pas mentionnées les activités et compétences liées à des responsabilités managériales.