

Mission

Contribuer à la satisfaction des clients ou prospects en assurant la vente de contrats d'assurances ou de produits d'épargne répondant à leurs besoins, dans un bureau, un point de vente de l'entreprise ou à distance.

B1. VENTE SÉDENTAIRE

Exemples d'intitulés des métiers

- Conseiller.ère assurance/Conseil en assurance et épargne
- Conseiller.ère commerciale
- Chargé.e de clientèle

Illustrations d'activités mises en œuvre

Prospection et fidélisation	Contacter des prospects pour leur proposer des rendez-vous ou leur faire une offre commerciale
	Contacter des clients pour faire le point avec eux sur leur couverture assurantielle et leurs besoins
Recueil et identification des besoins des clients	Prendre en charge les demandes (appels, courriers, courriels, messages sur les réseaux sociaux...) et leur apporter une réponse (rendez-vous, devis...)
	Ecouter et questionner le client pour comprendre son besoin
Vente de contrats ou de produits d'assurance	Conduire un entretien commercial en face à face ou à distance avec le client
	Identifier les contrats et produits de l'entreprise pouvant répondre à la demande ou aux besoins du prospect ou du client
	Vérifier les conditions d'acceptation du risque ou de souscription et déterminer le tarif applicable
	Proposer au prospect ou client la solution répondant le mieux à ses besoins et développer les arguments de vente appropriés
	Négocier et conclure la vente, formaliser le contrat en réalisant les opérations administratives, ou bien en transmettant l'avenant ou la proposition au service de gestion
Conseil, accompagnement et aide à la décision	Prendre en compte les événements survenant au cours de la vie du contrat
	Informé et conseiller le client sur l'amélioration de sa couverture assurantielle
	Informé et accompagner le client dans ses démarches et sur les outils dématérialisés mis à sa disposition

Exemples de connaissances et compétences professionnelles mobilisées

- Les contrats et les produits et services relevant de son domaine et leurs spécificités réglementaires
- Les procédures de gestion des contrats liées à la vente
- Les techniques d'expression orale et téléphonique
- Mettre en œuvre les techniques de vente des contrats et produits d'assurance ou d'épargne
- Mettre en œuvre les techniques de prospection commerciale
- Mener un entretien et mettre en confiance son interlocuteur
- Analyser le besoin du client
- Comprendre le client et lui apporter des réponses claires
- Négocier, argumenter, convaincre
- Agir avec réactivité et adaptabilité
- Faciliter la compréhension et faire preuve de pédagogie

Voies possibles d'accès aux métiers

Formation initiale ou continue

CQP Chargé de relation clientèle assurance,
BTS Assurance

Autres diplômes ou certifications de niveau Bac +2 à +5 (niveau 5 à 7) dans les domaines de la relation client, de la vente, des techniques de commercialisation, de la commercialisation de produits d'assurances ou financiers, de gestion de patrimoine

Expérience professionnelle antérieure au sein des sociétés d'assurances

Soutien commercial et appui aux réseaux (B6)
Vente itinérante (B2)
Relation client et opérations d'assurances (C)

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres métiers

Soutien commercial et appui aux réseaux (B6)
Vente itinérante (B2)
Souscription, prévention et vente d'affaires (B3)
Relation client et opérations d'assurances (C)

Dimensions relationnelles

Relations quotidiennes avec les clients ou prospects
Relations internes fréquentes avec les autres métiers du domaine Distribution et développement commercial (B)