

---

## Mission

Contribuer à la satisfaction des clients particuliers et professionnels en traitant les demandes concernant la gestion, l'actualisation, le suivi et l'extension des contrats IARD souscrits dans le respect de la politique de maîtrise des risques afin de contribuer à la qualité du portefeuille.

---

# C1. RELATION CLIENT ET OPÉRATIONS D'ASSURANCES IARD DES PARTICULIERS ET DES PROFESSIONNELS

---

## Exemples d'intitulés des métiers

- Chargé.e de clientèle assurances IARD
- Conseiller.ère relation client
- Conseiller.ère de gestion contrats
- Conseiller.ère multicanal

## Illustrations d'activités mises en œuvre

<b>Recueil et identification des besoins des clients</b>	Prendre en charge les demandes (appels, courriers, courriels, messages sur les réseaux sociaux, entretiens ou rendez-vous...) et leur apporter une réponse
	Accueillir ou contacter le client, l'écouter et le questionner pour comprendre sa demande ou l'orienter, si nécessaire, vers le service compétent
<b>Gestion des contrats</b>	Vérifier les conditions d'acceptation de la demande du client (modification du contrat, souscription de nouvelles garanties, surveillance de la sinistralité ...), déterminer la tarification à partir des barèmes applicables, établir le contrat ou l'avenant
	Présenter la solution adaptée au client et s'assurer de sa compréhension et de son accord
	Mettre à jour le dossier client, éditer les attestations et documents contractuels, lancer l'appel de cotisation
<b>Rebond commercial</b>	Proposer au client les garanties ou prestations complémentaires susceptibles de l'intéresser
<b>Conseil accompagnement et aide à la décision</b>	Informier et conseiller le client sur la gestion de son dossier, et l'accompagner au besoin sur les outils numériques à sa disposition pour suivre sa demande ou réaliser ses démarches
	Traiter les réclamations des clients relevant de son domaine ou les transmettre au service concerné
	Informier et conseiller les réseaux de vente et les partenaires

## Exemples de connaissances et compétences professionnelles mobilisées

- Les contrats et les produits relevant de son domaine
- Les procédures et logiciels de gestion des contrats
- Les techniques d'expression orale et téléphonique
- Les techniques d'expression écrite
- Utiliser les outils et logiciels numériques usuels
- Comprendre le client et lui apporter des réponses claires
- Mettre en œuvre les règles et techniques d'acceptation des risques et de gestion des contrats
- Identifier et proposer des solutions répondant aux besoins du client ou de l'utilisateur
- Formaliser un devis ou un projet de contrat
- Mener un entretien et mettre en confiance son interlocuteur
- Expliquer, argumenter, convaincre
- S'exprimer clairement et traduire le vocabulaire professionnel en langage compréhensible par tous
- 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 certification de niveau Bac +2 à +3 (niveaux 5 à 6) dans les domaines de la relation client, de la vente, des techniques de commercialisation, de la commercialisation de produits d'assurances ou financiers

### Expérience professionnelle antérieure au sein des sociétés d'assurances

---

Distribution et développement commercial (B)

## Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres métiers

Autres métiers de la relation client et des opérations d'assurances : IARD

des entreprises (C2), Assurances de personnes individuelles (C3)

ou Assurances de personnes collectives (C4)

Indemnisation, prestations et solutions d'accompagnements, dont Gestion et indemnisation des sinistres standard et conventionnels (D1)

## Dimension relationnelle des métiers

Relations quotidiennes avec les clients

Relations fréquentes avec les membres des réseaux (agents généraux, courtiers) et les métiers du domaine Distribution et développement commercial (B)

Relations internes possibles avec les métiers du domaine Indemnisation, prestations et solutions d'accompagnement (D)