
Mission

Contribuer à la satisfaction des clients entreprises en traitant les demandes concernant la gestion, l'actualisation, le suivi et l'extension des contrats IARD souscrits.

C2. RELATION CLIENT ET OPÉRATIONS D'ASSURANCES IARD DES ENTREPRISES

Exemples d'intitulés des métiers

- Gestionnaire/ rédacteur.rice
- Gestionnaire expert.e d'assurance
- Conseiller.ère de gestion contrats
- Gestionnaire traités de réassurance

Illustrations d'activités mises en œuvre

| | |
|--|--|
| Recueil et identification des besoins des clients | 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 |
| | Demander les informations nécessaires aux opérations de gestion du contrat et au traitement du dossier du client |
| Gestion des contrats | Contrôler et valider les propositions d'assurance venant du réseau ou d'une plateforme commerciale |
| | Analyser la demande du client et en vérifier les conditions d'acceptation (acceptation du risque ou de réalisation de la garantie en cas de sinistre) à partir des informations collectées et conformément à l'offre et aux règles de l'entreprise |
| | Établir des contrats ou avenants en rédigeant, en lien avec les souscripteurs, des clauses particulières s'il y a lieu |
| | Appliquer la tarification déterminée et ses modalités (primes variables, de provision, de régulation...) |
| | Présenter la solution adaptée au client et s'assurer de son accord et de sa compréhension |
| | Mettre à jour le dossier client, éditer les attestations et documents contractuels, rédiger des courriers techniques ou juridiques |
| | Gérer la coassurance, éventuellement en qualité d'apériteur, ou les traités de réassurance, en lien avec les cédantes |
| Développement commercial | Proposer au client les garanties ou prestations complémentaires susceptibles de l'intéresser |
| Conseil, accompagnement et aide à la décision | 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 |

Exemples de connaissances et compétences professionnelles mobilisées

- Les contrats et les produits relevant de son domaine
- Les procédures et logiciels de gestion des contrats
- La coassurance et la réassurance
- 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
- Rechercher, analyser puis synthétiser des informations, données et problématiques liées à la souscription ou à la gestion d'un contrat complexe
- Identifier et proposer des solutions répondant aux besoins du client ou de l'utilisateur
- Mener un entretien et mettre en confiance son interlocuteur
- Négocier, argumenter, convaincre
- 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 +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)

Relation client et opération d'assurances IARD des particuliers et des professionnels (C1)

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres métiers

Autres métiers du domaine Relation client et opérations d'assurances (C)

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

Dimension relationnelle des métiers

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

Relations internes fréquentes avec le métier Souscription, prévention et vente d'affaires (B3) et les métiers du domaine Indemnisation, prestations et solutions d'accompagnement (D)

Relations possibles avec des experts internes (D4) ou externes