

## Mission

Contribuer à la satisfaction des assurés ou des bénéficiaires en traitant les demandes concernant la gestion, l'actualisation, le suivi et l'extension des contrats d'assurances maladie, retraite ou prévoyance pour des personnes individuelles.

# C3. RELATION CLIENT ET OPERATIONS D'ASSURANCES DE PERSONNES INDIVIDUELLES

## Exemples d'intitulés des métiers

- Gestionnaire de prestations assurance de personnes ou retraite
- Conseiller.ère / chargée de clientèle assurances de personnes
- Conseiller.ère de gestion contrats assurances des personnes

## 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
	Demander les informations nécessaires aux opérations de gestion du contrat et au traitement du dossier du client
<b>Gestion des contrats</b>	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
	Procéder à la souscription de contrats ou garanties portant sur des prestations standard
	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, rédiger des courriers techniques ou juridiques
<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

## Exemples de connaissances et compétences professionnelles mobilisées

- Les aspects du droit applicables en matière de prestations maladie, retraite ou prévoyance
- 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
- 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
- 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 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 de la relation client et des opérations d'assurances, notamment Assurances de personnes collectives (C4)  
Domaine de l'indemnisation, prestations et solutions d'accompagnements, dont métiers de la Gestion des prestations maladie, retraite ou prévoyance (D2)

## Dimension relationnelle des métiers

Relations quotidiennes avec les clients  
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