
Mission

Contribuer à la satisfaction des clients en traitant les demandes concernant la gestion, l'actualisation, le suivi et l'extension des contrats collectifs d'assurances maladie, retraite ou prévoyance.

C4. RELATION CLIENT ET OPÉRATIONS D'ASSURANCES DE PERSONNES COLLECTIVES

Exemples d'intitulés des métiers

- Conseiller.ère / chargée de clientèle assurances de personnes
- Chargé.e d'actions collectives
- Chargé.e de clientèle Assurances Collectives

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
	Réaliser des devis à partir des barèmes applicables, établir les contrats ou avenants
	Analyser la demande du client et en vérifier les conditions d'acceptation à partir des informations collectées et conformément à l'offre et aux règles de l'entreprise
	Présenter la solution adaptée au client et s'assurer de son accord et de sa compréhension
	Mettre à jour les dossiers client, délivrer les garanties, éditer les attestations et documents contractuels, rédiger des courriers techniques ou juridiques
Rebond 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
	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
- 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 de personnes individuelles (C3)

Exemples de passerelles de mobilité vers d'autres métiers

Relation client et des opérations d'assurances (C)

Domaine Indemnisation, prestations et solutions d'accompagnements, dont Gestion des prestations maladie, retraite ou prévoyance (D2)

Dimension relationnelle des métiers

Relations quotidiennes avec les clients

Relations internes fréquentes avec les métiers Souscription, prévention et vente d'affaires (B3) et les métiers de la Gestion des prestations maladie, retraite ou prévoyance (D3)

Relations possibles avec des experts internes (D4) ou externes