

POSTE

- Conseiller client

MISSIONS

- Accueillir et orienter le client,
- Traiter les demandes clients, relatives à la commercialisation des contrats,
- Produire, gérer et suivre les contrats,
- Développer le portefeuille,
- Gérer les sinistres, transférer à la compagnie, accompagner et suivre le client dans le cadre du suivi sinistre,
- Participer à la vie de l'agence.
- Participer à la stratégie digitale de l'agence.

RATTACHEMENT HIERARCHIQUE

L'Agent

ACTIVITES

Phase d'accueil :

- Réceptionner et répondre aux appels téléphoniques
- Accueillir et prendre en charge la clientèle.

Phase de découverte :

- Ecouter et identifier les besoins,
- Exercer une obligation d'information et un devoir de conseil relevant de son champ d'activité en s'appuyant sur la réglementation en vigueur,
- Recueillir l'ensemble des informations nécessaires à l'analyse de la demande.

Phase de présentation de l'offre adaptée :

- Connaître les produits de l'agence et leurs caractéristiques pour choisir lesquels sont compatibles avec le besoin du client,
- Établir un devis en appliquant la réglementation en vigueur et en déterminant la tarification ou la prestation selon un processus établi,
- Sélectionner l'offre commerciale de l'agence adaptée au risque du prospect en la traduisant en bénéfices pour le client/prospect,
- Présenter un argumentaire de vente construit et pertinent.

Phase de production du contrat :

- Établir les contrats d'assurances en fonction des risques à couvrir, des critères d'acceptation de la compagnie, dans le respect de la réglementation en vigueur en sollicitant le cas échéant l'appui du dirigeant,
- Transmettre les informations relatives au contrat et justificatifs à la compagnie mandante,
- Encaisser les primes,
- Gérer les pièces, les contrats.

Phase de suivi du portefeuille :

- Gérer la vie d'un contrat : établissement des avenants, relances des pièces,
- Adapter le contrat à la situation actuelle du client,
- Conseiller le client sur des offres adaptées à sa situation,
- Gérer les résiliations,
- Gérer les non-paiements,
- Gérer les réclamations.

Phase de gestion – indemnisation :

- Accompagner et informer le client dans ses démarches tout au long du sinistre en veillant à sa satisfaction,
- Assister le client dans ses démarches auprès de la compagnie mandante.

Participation à la vie de l'agence :

- Organiser la gestion de l'agence,
- Prendre les rendez-vous pour le dirigeant ou en interne,
- Assurer le flux du courrier, Mails...,
- Classer, archiver les dossiers.
- Commander les fournitures nécessaires.

Participation à la stratégie digitale de l'agence :

Contribuer, communiquer et assurer une veille sur les outils numériques.

CADRE RELATIONNEL

- Transmet les informations importantes au dirigeant ou aux différents services des compagnies si nécessaire,
- Est en relation permanente avec les clients.

PROFIL

- Rigoureux (se), organisé(e), polyvalent(e), disponible, commercial(e), sens de l'écoute.
- Expérience et technique de l'assurance,
- Sens des responsabilités et de la communication,
- Sait prendre des initiatives.

QUALITÉ ASSURANCE™

CLASSEMENT DES PROFESSIONNELS DE L'ASSURANCE

