

Fiche de poste

Lieu d'exercice :
FORT DE FRANCE

Date :
15.09.2018

Définition

Le collaborateur d'agence généraliste a des niveaux variables en fonction des délégations de responsabilités consenties par l'agent. Il exerce tout ou partie des activités des métiers de collaborateur d'agence à dominante gestionnaire et commerciale et au minimum des activités de secrétariat et d'accueil client.

Accueil et orientation

Accueillir la demande (en présentiel, par mail ou téléphone)

Maîtriser l'organisation de l'agence et ses activités pour orienter son interlocuteur
Maîtriser les techniques de communication orales et écrites (face à face, mail et médias numériques)
S'exprimer dans un langage clair et adapté au profil de l'interlocuteur et aux types de supports médias
Identifier le client ou prospect, recevoir sa demande lors du premier échange
Recueillir l'ensemble des informations nécessaires à l'analyse de la demande pour l'orienter

Présenter l'offre de service adaptée à la demande

Connaître les produits de l'agence et leurs caractéristiques pour choisir lesquels sont compatibles avec le besoin du client
Sélectionner l'offre commerciale de l'agence adaptée au risque client en la traduisant en termes de bénéfices pour le client/prospect
Présenter un argumentaire de vente construit et pertinent

Analyser la demande et orienter le client (à l'oral et à l'écrit)

Exercer une obligation d'information et un devoir de conseil relevant de son champ d'activité en s'appuyant sur la réglementation en vigueur
Recourir aux compétences et personnes ressources internes pour proposer des solutions adaptées au client
Gérer les situations conflictuelles ou sensibles dans le respect de la relation client et conformément aux procédures internes
Se tenir à jour du contexte réglementaire sur son champ d'action
Analyser les risques d'un client et déterminer son besoin d'assurance

Production et gestion du contrat d'assurances

Élaboration d'un devis à valider

Analyser les risques d'un client et déterminer son besoin d'assurance
Rassembler les pièces nécessaires et les organiser selon des procédures administratives définies
Établir un devis en appliquant la réglementation en vigueur et en déterminant la tarification ou la prestation selon un processus établi

Surveiller et gérer la vie des contrats

Gérer les réclamations d'un client dans le respect de la réglementation et sur les différents médias
Modifier une garantie (avenant de modification)
Analyser et suivre la dégradation des résultats techniques du contrat
Gérer les résiliations et produire les documents, dans le respect de la réglementation et les conditions du contrat
Assurer l'intermédiation entre la compagnie et le client

Établir des contrats

Établir les contrats d'assurances en fonction des risques à couvrir, des critères d'acceptation, dans le respect de la réglementation en vigueur en sollicitant le cas échéant l'appui de l'agent
Vérifier la solvabilité du client
Transmettre les informations relatives au contrat et justificatifs à la compagnie mandante

Développement commercial

Concevoir et déployer des actions commerciales

Adapter son approche commerciale au profil du client (particulier, entreprise,...)
Appréhender les cibles clients, le marché, les produits et ceux de la concurrence pour adapter son approche commerciale
Appliquer et suivre la stratégie commerciale définie par l'agent
Créer des plans d'actions commerciales
Participer au suivi de l'activité commerciale
Réaliser des études de marché
Mettre en œuvre, relancer et suivre les opérations commerciales
Concevoir les outils et supports des opérations commerciales
Animer des manifestations commerciales
Contribuer à l'adaptation des documents commerciaux en conformité avec la réglementation

Communiquer via des médias numériques

Contribuer à la définition et à la mise en œuvre du plan de communication de l'agence sur Internet et les réseaux sociaux
Concevoir les contenus des pages de l'agence sur les réseaux sociaux et sites Internet
Actualiser les contenus des pages de l'agence sur les réseaux sociaux et sites Internet
Garantir la qualité des informations diffusées sur les réseaux sociaux et sites Internet de l'agence (e-réputation)
Assurer une veille des publications et informations publiées sur l'agence sur les réseaux sociaux et sites Internet de l'agence

Développer un portefeuille client

Alimenter et gérer un fichier client
Mener des actions de fidélisation (ex : enquête de satisfaction) et/ou de multi-équipement (vente additionnelle, vente rebond)
Suivre et conseiller en termes de produits pour adapter les garanties aux besoins du client et de son évolution en cohérence avec les instructions de la compagnie
Répondre aux appels d'offre clients

Conquérir de nouveaux clients

Identifier une cible de prospection
Alimenter et gérer un fichier de prospection en vue de mener des actions de prospection
Prospecter un secteur géographique ou une population définie à partir d'un fichier prospect
Développer et adapter un argumentaire commercial visant à convaincre le client
Traiter les leads (contacts Internet) entrants
Répondre aux appels d'offre prospects

VIE DE L'AGENCE

Classer, archiver les dossiers (en GED ou non)

Mettre en place un système partagé de classement et d'archivage des dossiers
Réaliser l'archivage et le classement interne à l'agence
Numériser et classer les pièces liées au contrat
Faire vivre les archives et le classement en fonction des règles de conservation et des procédures internes et de la compagnie

Nom du domaine

Nom de l'activité

Gestion sinistre
Assister le client lors de l'instruction d'un dossier sinistre (approche)

Nom du domaine

Nom de l'activité

Comptabilité
Effectuer les encaissements en fonction des procédures en place (espèce, chèques, cbs, vad, cbs différées, compensation, ventilation à posteriori, perte/profit,...)
Relance des clients en impayés mensuels et en impayés comptant (effectuer les rappels)
Faire le journal de caisse (feuille de caisse, compte de trésorerie, échéancier, liste des paiements différés, cahier de cb,

Nom de l'activité

Informatique
Identifier et savoir utiliser les outils informatiques à disposition
Mettre à jour les outils informatiques
Connaître les emplacements des fichiers existants et ne pas les supprimer ou les modifier sans accord préalable
Créer et gérer des dossiers dématérialisés (ged)

Sans niveau spécifique

Intitulé de la certification	Certification délivrée par :	Contrat d'apprentissage	Contrat de professionnalisation	Validation des Acquis de l'Expérience	Congé Individuel de Formation	Compte Personnel de Formation
CQP Chargé de relation clientèle assurance	Commission Paritaire Nationale de l'Emploi (CPNE) des sociétés et inspection d'assurances		✓	✓	✓	✓
CQP Spécialiste prestations santé prévoyance	Commission Paritaire Nationale de l'Emploi (CPNE) de la mutualité		✓	✓	✓	✓
Gestionnaire de sinistre incendie, accident risques divers (IARD)	Commission Paritaire Nationale de l'Emploi (CPNE) des entreprises de courtage d'assurances et/ou réassurances		✓	✓	✓	✓
Gestionnaire assurances de personnes	Commission Paritaire Nationale de l'Emploi (CPNE) des entreprises de courtage d'assurances et/ou réassurances		✓	✓	✓	

Niveau III (Bac+2)

Intitulé de la certification	Certification délivrée par :	Contrat d'apprentissage	Contrat de professionnalisation	Validation des Acquis de l'Expérience	Congé Individuel de Formation	Compte Personnel de Formation
Bachelor Indemnisation et services	Institut de formation de la profession de l'assurance (IFPASS)		✓	✓	✓	✓
Conseiller de clientèle banque assurance	Institut de formation et de développement (IFD)	✓	✓	✓	✓	✓
BTS Négociation et Relation Client appliqué à l'Assurance	Institut de formation de la profession de l'assurance (IFPASS)	✓	✓	✓	✓	
Licence professionnelle Assurance, banque, finance Spécialité gestion juridique des contrats d'assurance	Université Panthéon Assas - Paris 2	✓	✓	✓	✓	✓
Licence professionnelle Assurance, banque, finance Spécialité assurance, gestion des sinistres	Université de Picardie Jules Verne - Amiens	✓	✓	✓	✓	✓
BTS Assurance	Ministère chargé de l'enseignement supérieur	✓	✓	✓	✓	✓
BTS Management des unités commerciales	Ministère chargé de l'enseignement supérieur	✓	✓	✓	✓	
DUT Techniques de commercialisation	Ministère chargé de l'enseignement supérieur	✓	✓	✓	✓	

Niveau II (Bac+3 et 4)

Intitulé de la certification	Certification délivrée par :	Contrat d'apprentissage	Contrat de professionnalisation	Validation des Acquis de l'Expérience	Congé Individuel de Formation	Compte Personnel de Formation
Licence professionnelle Droit, économie, gestion Mention assurance, banque, finance Spécialité assurances	Université de Rouen			✓	✓	✓
Licence professionnelle Assurance, banque, finance Spécialité vente d'assurances de personnes	Université de Caen Normandie		✓	✓	✓	✓
Licence professionnelle Conseiller, Souscripteur, Gestionnaire en assurances	Conservatoire national des arts et métiers (CNAM)	✓	✓	✓	✓	
Licence professionnelle Métiers de l'e-assurance et des services associés Innovation et digitalisation	Institut de formation de la profession de l'assurance (IFPASS)	✓	✓	✓	✓	