

Fiche de poste

Lieu d'exercice :
FORT DE FRANCE

Date :
OCTOBRE 2018

Définition

La mission principale du collaborateur d'agence à dominance gestionnaire est de recueillir, traiter et transmettre les informations liées aux contrats d'assurances et à la gestion des sinistres.

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

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

GESTION DES SINISTRES / INDEMNISATION

Réaliser l'instruction du dossier sinistre

Assister le client lors de l'instruction d'un dossier sinistre
Assurer l'intermédiation entre la compagnie et le client selon les directives fixées et en veillant à respecter un délai de traitement
Négocier avec la compagnie la mesure prise en cas de sinistralité importante pour qu'elle soit la plus favorable possible au client
Œuvrer pour la satisfaction de ses interlocuteurs, agir en défense pour le compte du client ou de la compagnie selon les directives fixées et en veillant à respecter un délai de traitement
Analyser et instruire le dossier dans le respect des pouvoirs de délégation
Analyser et instruire les dossiers en lien avec les experts et les autres interlocuteurs pertinents (ex : réseaux agréés, ...) selon les directives fixées et en veillant à respecter un délai de traitement

Informier le client sur les étapes de la gestion du sinistre

Accompagner et informer le client dans ses démarches tout au long du sinistre en veillant à sa satisfaction
Gérer les situations conflictuelles ou sensibles dans le respect de la relation client et conformément aux procédures internes

Règlement/Effectuer le versement des prestations

Analyser les éléments pour calculer l'indemnisation dans le respect des pouvoirs de délégation
Procéder au règlement des prestations dans le respect des pouvoirs de délégation
Suivre et vérifier le règlement

INFORMATIQUE

Utiliser les outils informatiques à disposition (GED, système d'information...)

Identifier et utiliser les outils informatiques à disposition dans l'agence

Créer et gérer des dossiers dématérialisés (GED)

Mettre à jour les outils informatiques

Effectuer une sauvegarde informatique régulière

Suivre et mettre en œuvre les règles et procédures de sécurité informatique des données

Concevoir et mettre à jour des répertoires ou des dossiers partagés par les collaborateurs de l'agence (ex : structuration et organisation des données informatiques, plateforme collaborative...)

Gérer les comptes et habilitations utilisateurs (ex : accessibilité aux outils informatiques)

VIE DE L'AGENCE

Ouvrir et fermer l'agence

Veiller au respect des consignes de sécurité et des procédures d'ouverture et de fermeture de l'agence

Prendre les rendez-vous et gérer l'agenda de l'agence

Assurer l'organisation, la gestion et le suivi administratif de l'activité de l'agent et/ou des collaborateurs

Préparer les rendez-vous (ex : produire et mettre en forme tout document et supports utiles au rendez-vous, transmettre les informations utiles au rendez-vous,...)

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

Assurer les flux du courrier (papier et mail)

Organiser et trier les courriers entrants et sortants afin de les remettre aux destinataires dans les délais

Assurer la transmission des courriers aux différents acteurs de l'agence en fonction de leur périmètre d'activité

Commander du matériel et des fournitures

Réaliser l'inventaire des besoins matériels en fonction des stocks

Contribuer à l'approvisionnement en fournitures courantes et à l'achat de prestations

Gérer le stock des objets publicitaires de la compagnie selon les directives de l'agent

Réceptionner et organiser le rangement du stock de matériel et de fournitures

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)	✓	✓	✓	✓	