

Le métier de Conseiller Gestion Particuliers au sein du Groupe PRO BTP

Les activités de la Retraite complémentaire et de la Prévoyance connaissent de grandes transformations avec l'émergence de la relation client, le développement de la culture et du service qui demandent aux Conseillers des métiers de la Gestion de s'inscrire dans une relation personnalisée avec le client, entrer dans une logique de conseil et de fidélisation et contribuer à la qualité du service rendu.

La Direction régionale Ile de France et Centre du Groupe PRO BTP est segmentée en deux marchés : Entreprises et Particuliers. Le Marché Particuliers encadre les agences de PRO BTP et la gestion des contrats. Au sein de cette organisation, les Conseillers Gestion Particuliers soutiennent le réseau des prospects.

Florent Trompat débute sa carrière au sein de PRO BTP en qualité de **Gestionnaire Commercial** (Particuliers). Sa mission consiste à traiter les actes de gestion en retraite complémentaire et prévoyance pour les contrats individuels. Une grande part de son activité repose sur la gestion de l'interlocution client. En effet, il prend en charge les appels émanant d'un salarié, d'un retraité, d'un professionnel de santé, d'un employeur,..., recueille son besoin et lui apporte un conseil personnalisé et une réponse adaptée à sa demande. La spécificité du Gestionnaire Commercial réside dans le fait qu'il planifie directement les rendez-vous entre le client et le Commercial Particuliers.

Après une expérience de cinq ans en tant que Gestionnaire, Florent Trompat devient **Appui Métier**. Ses nouvelles activités comprennent la participation à l'optimisation des processus de la gestion, l'appui technique auprès des Gestionnaires dans la réalisation des objectifs de production et la réalisation des actes de gestion complexes liés aux comptes clients particuliers.

Le 1^{er} Décembre 2015, Florent Trompat deviendra **Responsable du marché des Particuliers** en Province. Actuellement, il acquiert de nouvelles compétences en management et consolide ses compétences techniques en gestion.

Cette mobilité géographique et fonctionnelle montre que les évolutions professionnelles sont possibles au sein des métiers de la Gestion.

Pour Florent Trompat, le métier de **Conseiller Gestion Particuliers** a évolué au sein de son groupe paritaire de protection sociale. L'appellation « Gestionnaire » est devenu « Gestionnaire Commercial ».

L'interlocution client prend une place importante au sein des activités de la Gestion. Aussi, le Gestionnaire Commercial réalise la promotion des offres et des produits de son groupe lié à un rebond commercial systématique et prise de rendez-vous direct dans les agendas des Commerciaux Particuliers.

Aujourd'hui, le nombre d'appels entrants ne cesse d'augmenter et l'exigence est d'autant plus accrue dans la réponse apportée aux clients pour garantir leur satisfaction et leur fidélisation.