

CONSEILLER CLIENTS



Mission

Il garantit, en sa qualité de premier interlocuteur, la satisfaction des clients (entreprises, particuliers), par l'accueil, l'information, le conseil et le traitement des demandes ou leur orientation vers l'interlocuteur compétent.



Activités principales

- Gérer l'interlocution client,
- Répondre aux demandes du client,
- Contribuer à l'amélioration des process et à la qualité de service,
- Promouvoir l'offre de services en matière de protection sociale.



Compétences clés

- Connaissances
 - ✓ Environnement et réglementation de la protection sociale
 - ✓ Normes et procédures qualité / contrôle interne / maîtrise des risques
 - ✓ Process et procédures affiliation / recouvrement / pré-contentieux
 - ✓ Produits/Services du Groupe
- Savoir-faire techniques
 - ✓ Communiquer oralement et par écrit avec clarté et pédagogie
 - ✓ Identifier les informations à recueillir auprès du client et les analyser en vue de lui apporter une réponse appropriée
 - ✓ Naviguer simultanément sur le SI "gestion", les outils de GRC et l'Internet
 - ✓ Utiliser les techniques d'entretien selon le canal d'interlocution
- Savoir-faire relationnels/communicationnels
 - ✓ Ecouter, exprimer positivement ses arguments en vue de rechercher la solution et l'adhésion
 - ✓ Faciliter la coopération transversale
 - ✓ S'adapter à la diversité de ses interlocuteurs (internes et externes)
 - ✓ S'inscrire dans une démarche d'accompagnement et de conseil personnalisé



Appellations d'emplois les plus courantes

Conseiller Clientèle, Conseiller Relation Client



Relations des métiers du Conseil et Gestion

- ✓ Relations externes avec les entreprises et/ou les particuliers
- ✓ Relations internes avec tous les services du Groupe et plus particulièrement avec les services de gestion, les services commerciaux, les services juridiques,....



Accès au métier

- ✓ BAC +2
- ✓ BTS Assurance ou équivalent
- ✓ Licence Droit domaine assurance
- ✓ DUT Gestion des entreprises et des administrations
- ✓ Expérience professionnelle équivalente
- ✓ ...