

## CONSEILLER GESTION PARTICULIERS



### Mission

Il garantit, en sa qualité d'interlocuteur-conseil, l'information et la satisfaction des clients particuliers, la fiabilité et l'exhaustivité des données sociales utiles à la gestion du recouvrement des cotisations, à la gestion des droits et au paiement des prestations de retraite complémentaire ou d'assurance de personnes.



### Activités principales

- Gérer l'interlocution client,
- Gérer les contrats et comptes particuliers,
- Contribuer à la fiabilité et à l'exhaustivité des données,
- Contribuer à l'amélioration des process et à la qualité de service,
- Promouvoir l'offre de services en matière de protection sociale.



### Appellations d'emplois les plus courantes

Gestionnaire Allocataires, Gestionnaire de Carrières, Gestionnaire Participants, Gestionnaire Prestations Retraite, Gestionnaire Services aux Allocataires, Gestionnaire Services aux Particuliers, Conseiller Prestations Prévoyance, Gestionnaire de Contrats Individuels, Gestionnaire Epargne, Gestionnaire Epargne Collective, Gestionnaire Frais de Santé, Gestionnaire Prestations Incapacité/Décès, Gestionnaire Prestations Santé, Gestionnaire Prévoyance, Technicien Prestations Frais de Santé, Technicien Prestations Prévoyance



### Relations des métiers du Conseil et Gestion

- ✓ Relations externes avec les entreprises
- ✓ Relations internes avec tous les services et directions en fonction du périmètre d'intervention



### 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
  - ✓ Identifier les informations à recueillir auprès du client et les analyser en vue de lui apporter une réponse appropriée
  - ✓ Mettre en œuvre le contrôle interne : process, indicateurs, outils
  - ✓ Prendre en compte le parcours global client tout en appréhendant sa situation sociale et financière
  - ✓ Utiliser le SI métier et les nouveaux outils d'échange de données dématérialisées
- 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



### Accès au métier

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