

# Le métier de Conseiller Gestion Entreprises

## au sein du Groupe PRO BTP

---

Le **Conseiller Gestion Entreprises** fait partie de l'une des huit familles professionnelles de la branche Retraite complémentaire et Prévoyance : La famille « Conseil et Gestion ».

Cette famille représente 40% des effectifs de la branche.

Au sein des groupes paritaires de protection sociale, le Conseiller Gestion Entreprises garantit, en sa qualité d'interlocuteur-conseil, l'information et la satisfaction des clients entreprises, la fiabilité et l'exhaustivité des données sociales utiles à la gestion du recouvrement des cotisations, en vue de l'accès aux droits de leurs collaborateurs et aux prestations de retraite complémentaire ou d'assurance de personnes.

L'Observatoire des métiers et des qualifications a rencontré Alphonse Mouloungui, **Gestionnaire Entreprises** à la Direction régionale Ile de France et Centre au sein du Groupe PRO BTP.

Cette Direction régionale regroupe les activités de relation client, commercial et gestion (hors liquidation).

### ***En quoi consiste le métier de Gestionnaire Entreprises ?***

Une des missions d'Alphonse Mouloungui est de prendre en charge les appels entrants des entreprises clientes, analyser leur besoin, leur apporter une réponse rapide et personnalisée et si besoin, les orienter vers le service compétent.

Il est en charge également du traitement de courriers et de mails (demandes, réclamations) clients. Ces actes de gestion sont traités en fonction du délai d'urgence (24H, 48H ou 5 jours). Les réponses aux clients sont apportées selon différents canaux d'interlocution : mail, appels sortants ou courriers. Au sein de sa Direction régionale, Alphonse Mouloungui examine les situations complexes des comptes entreprises. C'est le cas notamment pour garantir la fiabilité et l'exhaustivité des données d'un compte entreprise ou examiner la demande de paiement échelonné. Les actes de gestion simple des comptes clients relève en général du périmètre du Centre de gestion Entreprise.

### ***Que signifie, selon vous, la gestion de l'interlocution client?***

Dans le cadre de sa relation avec l'entreprise, le Gestionnaire Entreprises oriente et conseille, répond à ses attentes et anticipe ses besoins dans une recherche continue de la qualité de service rendu.

En ce sens, le système d'information permet une traçabilité de l'historique de la situation de l'entreprise qui favorise une réponse adaptée à la demande du client.

Au quotidien, Alphonse Mouloungui fait la promotion des produits et des services de son groupe et le cas échéant, accompagne les clients dans leur utilisation.

Pour exercer ce métier, une très bonne connaissance de la réglementation retraite complémentaire et assurance de personnes est indispensable. De plus, le Conseiller Gestion Entreprises doit savoir identifier les informations à recueillir auprès du client et les analyser en vue de lui apporter une réponse appropriée et faire preuve d'adaptation et de réactivité.

L'interlocution client est au cœur du métier de Conseiller Gestion Entreprises. Ce qui plaît à Alphonse Mouloungui, c'est l'envie de satisfaire le client ; il travaille « au service des entreprises ».