

## SUPPORT METIER



### Mission

Il garantit, en sa qualité d'interlocuteur-conseil, la satisfaction des clients (entreprises, particuliers), la fiabilité et l'exhaustivité des données sociales, par sa contribution à l'harmonisation et à l'optimisation des processus et des outils de gestion.



### Activités principales

- Apporter un appui technique auprès des conseillers dans la réalisation des objectifs de production,
- Participer à l'optimisation des processus, des normes techniques, réglementaires et de la qualité,
- Réaliser des activités de maîtrise d'ouvrage informatique,
- Participer à la gestion de l'interlocution client et à la gestion des comptes (entreprises, particuliers)



### Appellations d'emplois les plus courantes

Assistant Support Réglementaire, Assistant Support Technique à la Gestion, Assistant Technique Métier, Chargé de Support Fonctionnel (Prévoyance), Chargé de Support Fonctionnel (Retraite), Gestionnaire Référent, Référent Technique, Support de Gestion Assurance de Personnes, Support de Gestion Retraite Complémentaire, Support Fonctionnel Relation Client



### Relations des métiers du Conseil et Gestion

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



### Compétences clés

- Connaissances
  - ✓ Normes et procédures qualité / contrôle interne / maîtrise des risques
  - ✓ Process et procédures affiliation / recouvrement / pré-contentieux
  - ✓ Produits/Services du Groupe
  - ✓ Structure des contrats et leurs paramètres
- 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
  - ✓ Réaliser le diagnostic d'une situation et proposer des solutions adaptées
  - ✓ Transmettre ses connaissances et son savoir-faire
- 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
- ✓ ...