

## Fiche de poste

Poste du responsable  
hiérarchique :

Gérant

### Présentation du poste

**Intitulé du poste :** Chargé de clientèle

**Le positionnement du poste dans l'organisation :**

Gérant

**Le statut et/ou la classification du poste :**

Statut : Non cadre

### Architecture du poste

#### Finalité du poste

Le chargé de clientèle assure la relation client et le suivi administratif d'un portefeuille de clients particuliers et professionnels.

#### Missions principales :

##### Vente

- Vendre des produits d'assurance en adéquation avec la politique commerciale de la société et en respectant la réglementation de l'assurance ;
- Assurer le développement de vos portefeuilles ;
- Faire de la vente additionnelle ;
- Négocier et conclure la vente, délivrer les garanties ;

##### Conseil

- Identifier les contrats et produits pouvant répondre aux besoins et à la demande des clients ;
- Informer la clientèle sur les nouveaux produits ;
- Questionner et faire exprimer les besoins précis du client ;
- Collecter les pièces adéquates permettant de mieux appréhender les risques.

##### Gestion administrative

- Assurer la prise en charge des appels, des courriers et des courriels et y apporter une réponse (information, conseil, rendez-vous, devis, ...) ;
- Gérer la relation avec les assurés ;
- Rédiger un contrat d'assurance en respectant les procédures ;
- Suivre et prendre en compte les événements survenant au cours de la vie des contrats ;
- Gérer les dossiers de sinistres ;
- Gérer les remboursements des dommages aux assurés victimes ;
- Gérer les procédures de contentieux ;
- Rendre compte de ses activités et de ses résultats auprès de son manager ;
- Mettre à jour et saisir toutes les informations clients sur notre CRM et sur les extranets compagnies.

## Fiche de poste

### Les exigences du poste

- **Savoirs (connaissances théoriques nécessaires) et savoir-faire (être capable de ...) :**

- Connaissance des caractéristiques et garanties des contrats, produits et services ;
- Maîtrise du logiciel métier de gestion de la relation client (logiciel CMR métier) ;
- Maîtrise de l'intranet compagnie ;
- Connaissance du marché de l'assurance ;
- Connaissance de la réglementation en matière d'assurances ;
- Maîtrise des techniques commerciales et de négociation ;
- Maîtrise du pack office (Word, Excel, Outlook, ...) ;
- Capacité rédactionnelle ;
- Techniques de vente ;
- Respecter les délais et les procédures ;
- Gérer les priorités.

- **Savoir être (qualités nécessaires à la tenue du poste) :**

- Aisance relationnelle ;
- Sens de l'écoute et de la communication ;
- Autonome ;
- Sens du service client ;
- Sens de la négociation ;
- Organisé ;
- Rigueur et organisation ;
- Aptitudes commerciales.

- **Diplômes requis :**

- **BAC + 2 :**
  - **DUT techniques de commercialisation**
  - **BTS assurance**
  -
- **BAC + 3 :**
  - **Licence assurance**

Cette fiche de poste n'est ni définitive, ni exhaustive.

La fiche de poste est un outil de gestion RH et de management. L'employeur peut la modifier ou compléter unilatéralement par d'autres tâches correspondant aux compétences, aptitudes et champ professionnel du salarié.

Le salarié

Validation de la fiche de poste

Le responsable

Date :