C1102
CONSEILLER COMMERCIAL / CONSEILLÈRE COMMERCIALE ET RELATION CLIENT EN ASSURANCES

Autres emplois décrits

- Agent commercial / Agente commerciale en assurances
- Collaborateur commercial / Collaboratrice commerciale en assurances
- Conseiller / Conseillère en assurances
- Conseiller / Conseillère en assurance vie
- Conseiller / Conseillère gestion sinistres
- Conseiller / Conseillère Incendie, Accidents, Risques Divers (IARD)
- Conseiller / Conseillère mutualiste
- Conseiller / Conseillère mutualiste Incendie, Accidents, Risques Divers (IARD)
- Producteur / Productrice en assurances
- Technico-commercial / Technico-commerciale en assurances

Définition

Le conseiller commercial et relation client évalue les besoins en assurance des clients et propose des solutions adaptées en assurant le conseil, la vente des produits en assurances.

- Gère les contrats d'assurances de la souscription jusqu'au renouvellement
- Négocie les contrats d'assurance et en assure le suivi
- Réalise des études de marché pour identifier de nouvelles opportunités
- Développe et fidélise un portefeuille client
- Réalise des études de marché pour identifier de nouvelles opportunités
- Assure une veille réglementaire pour rester conforme aux normes en vigueur
- Peut gérer des sinistres et accompagner les clients dans leurs démarches

Accès à l'emploi

Ce métier est accessible avec un BTS assurance, une Certification AMF (Autorité des Marchés Financiers), un Master en droit des assurances.
Les certifications spécifiques comme le CQP en assurance sont également pertinentes.

Certifications et diplômes :

- BTS assurance
- Chargé de clientèle particuliers et professionnels en banque et assurance
- Chargé de clientèles en assurance et banque
- Conseiller bancassurance du secteur agricole
- Conseiller clientèle des particuliers en banque et assurance
- Conseiller clientèle omnicanal bancassurance
- Conseiller de clientèle de particuliers banque et assurance
- Conseiller de clientèle particulier et professionnel en banque et assurance
- Conseiller en assurance
- CQP chargé d'accueil et de relation clients/adhérents
- CQP chargé d'accueil guichet unique

Compétences

Savoir-faire

Savoir-faire principaux

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Rédiger un contrat d'assurance
- Rassembler les justificatifs et transmettre la proposition d'assurance pour décision

Développement économique

- Assurer le suivi des dossiers clients
- Développer un portefeuille clients et prospects
- Proposer des solutions adaptées aux besoins spécifiques des clients

Communication, Création, Innovation, Nouvelles technologies

- Utiliser des logiciels de gestion de la relation client (CRM) Transition numérique

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail

Savoir-faire secondaires

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Déclencher des appels à cotisation
- Mettre en oeuvre une procédure d'expertise de sinistre
- Réaliser des opérations de marché financier
- Gérer des réclamations et litiges
- Assurer la conformité des pratiques avec les réglementations en vigueur
- Déployer les procédures d'indemnisation des assurés, victimes
- Négocier des clauses contractuelles spécifiques

Développement économique

- Recueillir et analyser les besoins client
- Développer et fidéliser la relation client
- Mobiliser des techniques de négociation et de vente de produits d'assurance
- Mettre en œuvre des campagnes de marketing ciblées
- Assurer une veille concurrentielle pour adapter les offres
- Développer des stratégies pour atteindre les objectifs de vente

Communication, Création, Innovation, Nouvelles technologies

- Concevoir et déployer des outils de communication
- Contrôler la conformité des données
- Mettre à jour un dossier, une base de données Transition numérique

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Favoriser l'entente, la collaboration
- Promouvoir une proposition, un projet
- Organiser des réunions d'information sur les produits
- Assurer une veille juridique et réglementaire

Production, Construction, Qualité, Logistique

- Optimiser les processus pour améliorer l'efficacité

Management, Social, Soin

- Former les nouveaux employés sur les produits et services

Savoir-être professionnels

- Avoir l'esprit d'équipe
- Faire preuve de sens des responsabilités
- Faire preuve de réactivité

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail

Savoirs

Domaines d'expertise

- **Assurances**
- Caractéristiques des produits d'assurance
- **Gestion de la relation client (CRM)** Transition numérique
- Produit d'assurances dommages/sinistres
- Prise de décision Transition numérique
- Techniques de résolution de problèmes

Normes et procédés

- **Droit et réglementation des assurances**
- Recommandations AMF (Autorité des Marchés Financiers)
- **Réglementation des produits d'assurances**
- Procédures d'indemnisation des sinistres
- **Procédures de recouvrement de créances**
- Ethique professionnelle

Techniques professionnelles

- Techniques commerciales
- Techniques de vente
- Techniques d'écoute active
- Principes de la relation client

Contextes de travail

Conditions de travail et risques professionnels

- Déplacements professionnels

Horaires et durée du travail

- Travail en journée
- Travail le samedi

Publics spécifiques

- Clientèle d'affaires
- Clientèle de particuliers
- Clientèle d'entreprises

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail

Statut d'emploi

- Salarié secteur privé (CDI, CDD)

Types de structures

- Centres d'appels

Secteurs d'activité

- Finance, banque et assurance

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail