C1116
CHARGÉ / CHARGÉE DE CLIENTÈLE CENTRE D'APPELS EN ASSURANCES

Autres emplois décrits

- Chargé / Chargée de clientèle en assurances
- Conseiller à distance en assurances / Conseillère à distance en assurances
- Téléconseiller / Téléconseillère en assurances

Définition

Le Chargé de clientèle centre d'appels en assurances réceptionne des appels et gère des demandes clients en matière d'assurances.

- Fournit des informations précises sur les produits et services d'assurance
- Traite les réclamations et suit les dossiers clients jusqu'à leur résolution
- Propose et vend des contrats d'assurance adaptés aux besoins des clients
- Maintient à jour les bases de données clients avec précision et participer à des campagnes de promotion et de fidélisation

Accès à l'emploi

Ce métier est accessible à partir d'un Bac + 2 à Bac + 4 avec un BTS assurance, des certifications plus spécialisées comme la Certification AMF.
Des formations universitaires telles qu'une Licence en droit des assurances ou un Master en gestion de patrimoine peuvent être envisagées.

Certifications et diplômes :

- Master mention gestion de patrimoine
- Gestion de patrimoine
- Expert en gestion de patrimoine
- Expert conseil en gestion de patrimoine
- Conseiller en gestion de patrimoine
- Gestionnaire de patrimoine

Compétences

Savoir-faire

Savoir-faire principaux

Développement économique

- Recueillir et analyser les besoins client
- Négocier des conditions commerciales

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Suivre un contrat, vérifier le respect des clauses contractuelles
- Contrôler et faire appliquer le respect de dispositions légales et réglementaires

Communication, Création, Innovation, Nouvelles technologies

- Utiliser des logiciels spécifiques — Transition numérique

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Communiquer à l'oral en milieu professionnel
- Expliquer et faire respecter les règles et procédures
- Respecter la confidentialité des informations

Savoir-faire secondaires

Développement économique

- Elaborer, adapter une proposition commerciale
- Développer et fidéliser la relation client
- Présenter et valoriser un produit ou un service
- Mobiliser des techniques de négociation et de vente de produits d'assurance
- Assurer le suivi de la satisfaction clients
- Optimiser la performance de l'organisation
- Contrôler des indicateurs de performance, analyser et corriger des écarts

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Négocier un contrat
- Evaluer et gérer un sinistre
- Rédiger un rapport, un compte rendu d'activité

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

Communication, Création, Innovation, Nouvelles technologies

- Mettre à jour un dossier, une base de données — Transition numérique

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Préparer et animer une réunion, un groupe de travail, un atelier
- Respecter des règles, des consignes, normes et procédures opérationnelles
- Gérer une situation d'urgence
- Actualiser régulièrement ses connaissances
- Maintenir à jour ses connaissances sur les nouvelles réglementations d'assurance

Production, Construction, Qualité, Logistique

- Piloter une démarche qualité, un processus d'amélioration continue

Savoir-être professionnels

- Faire preuve de rigueur et de précision
- Faire preuve de réactivité
- Faire preuve de contrôle de soi

Savoirs

Domaines d'expertise

- **Compétences en gestion de la relation client**
- Capacité d'analyse
- **Gestion du temps**
- Connaissance des produits et services

Techniques professionnelles

- Communication interpersonnelle
- **Résolution de conflits en assurance**
- **Techniques d'écoute active**
- Empathie envers les clients
- Techniques de persuasion
- Techniques de gestion du stress
- **Adaptabilité aux diverses situations**
- **Principes de la relation client**
- Techniques de gestion des appels multiples simultanément
- Reporting d'activité

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

Normes et procédés

- **Adaptation aux nouvelles réglementations**

Contextes de travail

Conditions de travail et risques professionnels

- Possibilité de télétravail
- Station assise prolongée

Horaires et durée du travail

- Travail en journée
- Travail par roulement

Publics spécifiques

- Clientèle de particuliers
- Clientèle d'entreprises

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