

CQP Chargé(e) d'accueil et de relation clients-adhérents

RNCP26312 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Sans niveau – le positionnement dans le cadre de national des certifications professionnelles est non déterminé
Code(s) NSF	313t
Code(s) ROME	C1102
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Convention collective	3300 — Mutualité
Date d'échéance	23/08/2020

Certificateur(s)

ASSOCIATION NATIONALE DES EMPLOYEURS DE LA MUTUALITE · SIRET : 44399165800032

Commission paritaire nationale de l'emploi et de la formation professionnelle (CPNEFP) de la mutualité -
Observatoire de l'emploi et des métiers en mutualité (OEMM)

<http://www.anem-mutualite.fr>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

Le(la) chargé(e) d'accueil et de relation clients-adhérents, professionnel des situations d'accueil en face-à-face et par téléphone, informe, oriente, traite et suit des dossiers de gestion et de promotion de prestations, de produits ou de services dans un ou plusieurs domaines liés à la santé, la prévoyance, l'épargne, la retraite, l'assurance des risques auprès d'adhérents et de prospects

Le(la) chargé(e) d'accueil et de relation clients-adhérents assure les activités suivantes :

- Accueil, orientation et conseil des différentes catégories d'interlocuteurs pour toutes les questions relatives aux produits et aux services de la mutuelle dans le cadre d'une communication multicanal,
- Traitement des demandes de différentes catégories d'interlocuteurs dans le respect des procédures en vigueur,
- Valorisation de l'image de l'entreprise mutualiste auprès des clients-adhérents, des prospects, des professionnels de santé,
- Mise en œuvre de différentes démarches (appels sortants, ...) dans le cadre d'actions de développement ou de fidélisation,
- Présentation et promotion de la gamme de produits, de prestations et de services (complémentaire santé, prévoyance, épargne, retraite...) auprès de ses interlocuteurs en fonction de leurs besoins,
- Mise à jour de la base de données clients-adhérents/prospects,

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Le titulaire de la certification est capable de :

- Accueillir, informer, orienter à partir de la connaissance des offres et services, des publics cibles et de la mutuelle.
- Valoriser l'image de l'entreprise mutualiste auprès des clients-adhérents et des partenaires de la mutuelle en s'appuyant sur la connaissance du secteur de la Mutualité.
- Intégrer la réglementation liée au code de la Mutualité, à la santé et à la prévoyance dans les situations d'information et de conseil.

- Organiser ses activités et mettre en œuvre les outils et les procédures de gestion en vigueur au sein de la mutuelle.
- Mettre en œuvre des actions de fidélisation.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Le/la Chargé(e) d'accueil et de relation clients-adhérents est appelé(e) à exercer ses activités dans toutes les mutuelles appliquant le code de la mutualité sur des activités d'assurance et principalement au sein d'agences et de sections départementales.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Les emplois occupés peuvent être :

- Chargé(e) d'accueil et de relation clients-adhérents,
- Agent d'accueil,
- Chargé(e) d'accueil et de développement,
- Chargé d'accueil commercial,
- Conseiller agence

RÈGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

A compléter (Reprise)

Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

Tension de recrutement (DARES 2024)	Modérée (3/5)
Facteurs principaux	Manque de main-d'œuvre disponible
Salaire médian (mensuel)	2 111 €
Familles professionnelles (FAP)	QDX01 — Employés et techniciens commerciaux des assurances · tension 3/5 (Modérée) QDX02 — Cadres et indépendants commerciaux des assurances · tension 3/5 (Modérée)
Projets de recrutement (BMO 2026)	8 308
Jugés difficiles à recruter	32 %
Emplois saisonniers	6 %
Familles professionnelles (FAP)	QDX01 — Employés et techniciens commerciaux des assurances QDX02 — Cadres et indépendants commerciaux des assurances

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation continue, Contrat de professionnalisation, Candidature individuelle, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE

100% de professionnels

COMPOSITION DU JURY — CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, CANDIDATURE INDIVIDUELLE, VAE

Idem

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 23/08/2020

Liens avec d'autres certifications

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)
RNCP36030

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/26312/>