

CQP Chargé(e) d'assistance

RNCP28723 · 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	310t
Formacode(s)	44083
Code(s) ROME	C1102
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Convention collective	3279 — Sociétés d'assistance
Date d'échéance	19/07/2022

Certificateur(s)

GROUPEMENT D'INTERET ECONOMIQUE DU SNSA (GIE SNSA) · SIRET : 82329054900026

Commission nationale paritaire de l'emploi et de la formation (CNPEF) de la branche assistance - Syndicat national des sociétés d'assistance (SNSA)

<http://www.snsa.asso.fr>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

Le Chargé d'assistance Prend en charge les appels des bénéficiaires en difficulté en France ou à l'étranger pour un problème technique ou médical puis met en œuvre et coordonne les moyens à sa disposition pour apporter la solution d'assistance adaptée

Le métier s'exerce sur un plateau en relation avec le bénéficiaire ou le demandeur d'assistance

- L'établissement d'une relation de qualité avec le client/bénéficiaire (accueil téléphonique, identification du statut et des droits du demandeur, traitement de la demande du client/bénéficiaire, formalisation des éléments du dossier, gestion des urgences) ;
- L'identification et proposition de solutions à mettre en œuvre pour délivrer le service (recherche de solutions d'assistance, gestion des objections et situations conflictuelles, information du client/bénéficiaire sur les prestations complémentaires existantes) ;
- La mise en œuvre des prestations d'assistance en intégrant la dimension internationale de l'environnement (préparation et optimisation de la prestation, mise en œuvre des solutions de prestations) ;
- Le suivi des dossiers, compte-rendu d'activité et amélioration continue (gestion du planning, traitement des consignes du back-office, remontée d'informations et propositions d'améliorations).

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Capacités ou compétences attestées :

- Prendre en charge et qualifier un appel entrant ;
- Identifier le statut et les droits du demandeur ;
- Prendre en compte la demande du client/bénéficiaire en recueillant l'ensemble des informations nécessaires à sa prise en charge ;
- Tracer efficacement les échanges avec le client/bénéficiaire ;
- Gérer les urgences en faisant preuve de réactivité ;
- Identifier la ou les solutions à mettre en œuvre en fonction des garanties contractuelles du client/bénéficiaire et du

contexte ;

- Traiter les objections et gérer les situations conflictuelles ;
- Informer le client/bénéficiaire sur l'extension de couverture dont il pourrait bénéficier ;
- Préparer et optimiser la prestation à mettre en oeuvre en effectuant les recherches contextuelles ;
- Recherche et coordonner des prestations afin de mettre en oeuvre une solution d'assistance ;
- Traiter les dossiers dans une ou plusieurs langues étrangères ;
- Organiser son travail personnel selon les outils et procédures ;
- Assurer la passation et le suivi du dossier ;
- Traiter les consignes afin d'assurer une gestion continue des prestations d'assistance ;
- Remonter une information utile à l'amélioration du service et émettre des propositions d'amélioration.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Service d'assistance aux personnes

Pour les salariés de la Branche assistance

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Chargé(e) d'Assistance

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, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, CANDIDATURE INDIVIDUELLE, VAE

Jury Paritaire 50/50

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 19/07/2022

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/28723/>