

CQP Chargé d'accueil et de relation clients-adhérents

RNCP36030 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 5
Code(s) NSF	313, 312t, 310
Formacode(s)	41054, 41036, 41068, 41037
Code(s) ROME	C1102
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Convention collective	3300 — Mutualité
Date d'enregistrement	10/11/2021
Date d'échéance	10/11/2024

Certificateur(s)

ASSOCIATION NATIONALE DES EMPLOYEURS DE LA MUTUALITE · SIRET : 44399165800032

CPNEFP Mutualité

Partenaires habilités

7 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 7 à former et organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
Adylis conseil	44302519200040	Former et organiser l'évaluation
ARKOS	38450309000027	Former et organiser l'évaluation
IFPASS SERVICES	82379935800028	Former et organiser l'évaluation
IFPRA CENTRE-VAL DE LOIRE	18450310000036	Former et organiser l'évaluation
PIC FORMATION	52162464300024	Former et organiser l'évaluation
SIGMA FORMATION	31036079700032	Former et organiser l'évaluation
TELERESSOURCES	47947468600017	Former et organiser l'évaluation

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Depuis plusieurs années, le secteur de la mutualité et en particulier les activités commerciales connaissent de nombreuses et importantes évolutions législatives et réglementaires ; concurrence accrue de l'ensemble des activités mutualistes assurantielles ; mutations technologiques et organisationnelles, renforcement de la culture du service à l'adhérent...

Dans le cadre des missions du Chargé d'accueil et de relation clients/adhérents, les évolutions constatées se traduisent par le nécessaire renforcement des compétences dans les activités relatives à la relation clients, à la mise en œuvre d'actions commerciales et la mobilisation des outils informatiques, afin de réaliser les objectifs commerciaux fixés par la mutuelle.

ACTIVITÉS VISÉES

Le Chargé d'accueil et de relation clients/adhérent assure l'accueil physique et téléphonique, oriente les personnes

(assurés sociaux, les mutualistes, les prospects, partenaires...) et prend en charge différentes tâches administratives dans le respect des règles et des procédures en vigueur. Il contribue à promouvoir l'offre individuelle et participe à des actions de développement commercial menées dans son entité sur les produits.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

- Accueillir, orienter, conseiller différentes catégories d'interlocuteurs pour toutes les questions relatives aux produits et aux services de la mutuelle dans le cadre d'une communication multicanal,
- Valoriser l'image de l'entreprise mutualiste auprès des clients-adhérents, des prospects, des professionnels de santé,
- Prendre en compte la réglementation dans les activités d'information et de conseil et mettre en œuvre les règles et procédures définies par l'entreprise,
- Réaliser des opérations administratives et informatiques liées à la gestion des contrats,
- Mettre en œuvre des actions de fidélisation en fonction du plan de développement de la mutuelle.

Blocs de compétences

RNCP36030BC01 — Assurer l'accueil des clients et des prospects

LISTE DE COMPÉTENCES

Établir une relation de qualité avec son interlocuteur pour favoriser les échanges en adaptant sa posture et son questionnement, en utilisant les outils de communication omnicanale et en appliquant les standards d'accueil en vigueur.

Recueillir les informations techniques nécessaires au traitement de la demande pour apporter un premier niveau d'informations en appliquant les règles et procédures définies par l'entreprise.

Identifier les opportunités en mettant en valeur l'offre de sa mutuelle pour exploiter les potentiels de développement commercial ou de propositions de services.

- Transmettre une réponse adaptée, tenant compte de la réglementation, de l'organisation interne et externe afin d'orienter les clients/adhérents vers l'offre et/ou le service approprié.
- Promouvoir en cohérence avec les valeurs mutualistes les services différenciants afin de renforcer l'adhésion des clients/adhérents.

Traiter les situations difficiles en utilisant des techniques de gestion de conflits pour restaurer la relation avec les clients/adhérents.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Observations en situations d'entretiens d'accueil omnicanal (téléphonique / face-à-face/ tchat/ mail/ etc.),
Entretien complémentaire.

RNCP36030BC02 — Piloter son activité commerciale

LISTE DE COMPÉTENCES

Planifier son activité en utilisant les outils et méthodes mis à disposition par sa mutuelle pour optimiser son temps et sa performance

Analyser son activité commerciale en utilisant les outils de suivi et de gestion administrative et commerciale pour expliquer les résultats, identifier les points d'amélioration et réaliser des reportings auprès des différents acteurs de la mutuelle

Piloter la gestion administrative et financière du contrat en s'appuyant sur les ressources internes de l'entreprise afin de s'assurer de sa réalisation effective

Coordonner son activité avec les différents services intervenant dans la gestion du portefeuille afin d'optimiser son plan commercial et la qualité de services

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation et entretien.

RNCP36030BC03 — Organiser ses activités et mobiliser les systèmes informatisés

LISTE DE COMPÉTENCES

Identifier les priorités en fonction de l'analyse des flux afin d'organiser son activité

Assurer le suivi de son activité en utilisant des outils de gestion pour répondre aux exigences de qualité de service

Rechercher les informations en utilisant les outils informatiques adaptés pour répondre à une demande interne / externe

Communiquer les informations recueillies aux interlocuteurs pertinents pour assurer un traitement / suivi efficace de la demande

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Observation en situation réelle ou à défaut mise en situation reconstituée,
Entretien complémentaire.

RNCP36030BC04 — Mettre en œuvre les actions commerciales

LISTE DE COMPÉTENCES

Réaliser des démarches de prospection dans le cadre du plan commercial défini par l'entreprise pour accroître sa clientèle

Utiliser des techniques commerciales dans le respect de la réglementation pour proposer une offre adaptée

Accompagner la prise de décision de l'interlocuteur en présentant des solutions adaptées et personnalisées afin de conclure l'entretien de manière efficace

Prendre en compte les changements en s'appuyant sur une veille pour alerter son portefeuille et anticiper les impacts et les opportunités de souscriptions potentielles

Entretenir la relation avec les clients/adhérents en réalisant des prises de contact régulières et constantes afin de favoriser la fidélisation des clients/adhérents

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Observations en situation d'entretien avec des clients/adhérents et prospects individuels,
Entretien complémentaire.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Le Chargé d'accueil et de relation clients-adhérents est appelé à exercer ses activités dans toutes les mutuelles appliquant le code de la mutualité.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

- Chargé / Conseiller d'accueil
- Agent point d'accueil
- Chargé de clientèle
- Chargé de développement
- Conseiller accueil développement et services
- Conseiller agence

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

Le Chargé d'accueil et de relation clients-adhérents, pour exercer ses activités, est concerné par la Directive de Distribution Assurance (DDA). Effective depuis le 1er octobre 2018, la DDA impose, à compter du 23 février 2019, l'introduction d'une formation continue obligatoire pour toutes les personnes en contact avec les clients dans le cadre d'activités de distribution de contrats d'assurances. La durée minimum qui doit être annuellement consacrée à la formation ou au développement professionnel continu est de 15 heures par an, à compter du 23 février 2019 : Arrêté du 26 septembre 2018 relatif à la liste des compétences éligibles pour des actions de formation ou de développement professionnel continus prévus à l'article R. 512-13-1 du code des assurances.

Le CQP délivré remplit cette obligation pour l'année en cours si celui-ci est acquis (par la voie formative uniquement).

Le CQP permet également de remplir l'obligation de capacité professionnelle : Arrêté du 18 février 2008 relatif aux conditions de capacité professionnelle des personnes habilitées à exercer l'intermédiation en assurances.

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

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Le candidat doit avoir une expérience professionnelle dans le secteur de la mutualité, ou pouvoir justifier d'un niveau bac.

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION

Le jury d'évaluation est composé de deux membres : un membre désigné issu du groupe d'experts métiers habilités selon les critères de la CPNEFP pour évaluer les compétences des candidats et un professionnel interne de l'entreprise du candidat ou un membre de l'équipe pédagogique de l'organisme de formation n'ayant pas directement dispensé la formation au candidat. Il est composé d'au moins 50% de membres extérieurs à l'autorité délivrant la certification.

Le jury de délivrance (jury d'évaluation finale) est composé de deux membres désignés par la CPNEFP en amont de chaque session d'évaluation : un représentant de l'organisation employeur et un représentant des organisations syndicales.

Un membre du secrétariat de la CPNEFP est systématiquement présent en tant qu'observateur pour garantir le bon déroulement de l'entretien final et l'accomplissement des formalités administratives.

COMPOSITION DU JURY — VAE

Le jury d'évaluation est composé de deux membres : un membre désigné issu du groupe d'experts métiers habilités selon les critères de la CPNEFP pour évaluer les compétences des candidats et un professionnel interne de l'entreprise du candidat ou un membre de l'équipe pédagogique de l'organisme de formation n'ayant pas directement dispensé la formation au candidat. Il est composé d'au moins 50% de membres extérieurs à l'autorité délivrant la certification.

Le jury de délivrance (jury d'évaluation finale) est composé de deux membres désignés par la CPNEFP en amont de chaque session d'évaluation : un représentant de l'organisation employeur et un représentant des organisations syndicales.

Un membre du secrétariat de la CPNEFP est systématiquement présent en tant qu'observateur pour garantir le bon déroulement de l'entretien final et l'accomplissement des formalités administratives.

Base légale

Date de décision	10/11/2021
Durée de l'enregistrement	3 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	10/11/2024

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2019	36	2	100 %	—

2018

11

0

100 %

100 %

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP26312

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP39866

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<https://www.anem-mutualite.fr/carriere/certifications-professionnelles/>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/36030/>