

CQP Chargé de relation clientèle assurance

RNCP36140 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 5
Code(s) NSF	313t
Formacode(s)	41036
Code(s) ROME	C1102
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Convention collective	3265 — Sociétés d'assurances
Date d'enregistrement	26/01/2022
Date d'échéance	26/01/2025

Certificateur(s)

FEDERATION FRANCAISE DE L ASSURANCE · SIRET : 78440901300058

CPNFPPE des sociétés d'assurances

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

La certification permet de valider les compétences nécessaires à l'exercice du métier de chargé de relation clientèle assurance

ACTIVITÉS VISÉES

Le titulaire du certificat de qualification professionnelle « Chargé de relation clientèle assurance » procède au recueil d'informations fiables pour analyser le besoin du client ou prospect en souscription ou indemnisation de risques standards. Selon les informations recueillies et dans le cadre de sa délégation :

- Il propose les produits d'assurance correspondant aux besoins du client décelés lors de l'entretien. Il procède en lien avec le système informatique à l'acceptation du risque ; puis il établit le contrat et assure éventuellement les activités de gestion liées à ce contrat,

et/ou

- Après avoir vérifié que la garantie souscrite couvre le sinistre déclaré, il évalue le montant du dommage à l'aide du système informatique, des informations recueillies du client et des prestataires extérieurs éventuels ; puis il propose et met en œuvre les prestations prévues au contrat.

BLOC 1 : Comprendre le besoin du client et lui proposer une offre

- Accueil ou prise de contact avec le client ou prospect par téléphone, ou via les canaux digitaux, ou en face à face
- Recueil d'un premier niveau d'information permettant de :
 - qualifier le contact (souscription des risques standards ou indemnisation des sinistres standards),
 - le situer dans la chaîne du parcours client,
 - ou de réorienter le client ou prospect
- Recueil des besoins du client ou prospect
- Proposition et explication au client ou prospect de la solution la plus appropriée en fonction des besoins identifiés
- Développement de l'équipement et/ou de la couverture du client ou prospect
- Réalisation des actes de gestion nécessaires à la prise en compte de la demande du prospect ou client
- Conclusion de l'échange avec le prospect ou client
- Suivi du dossier

Bloc 2 : Etablir une solution technique adaptée à la demande client et la mettre en œuvre

- Analyse technique de la demande du client ou du prospect
- Identification de la solution technique pertinente
- Formalisation des éléments de présentation de la solution au prospect au client
- Réalisation de la solution technique (devis, contrats, avenants, ...) et/ou déclenchement des procédures d'indemnisation liées au contrat
- Suivi du dossier client ou prospect au sein de l'entreprise
- Remontée d'informations utile à l'amélioration du service
- Gestion des flux financiers (encaissements / décaissements)

COMPÉTENCES ATTESTÉES

- Personnaliser, par téléphone, ou via les canaux digitaux, ou en face à face, l'accueil ou la prise de contact avec le client/prospect pour favoriser la création d'une relation client de qualité
- Echanger avec le client ou prospect en utilisant les techniques d'expression orale ou écrite adaptées
- Questionner le client ou le prospect en utilisant une méthode permettant de recueillir un premier niveau d'information pour qualifier le contact et de le situer dans la chaîne du parcours client, tout en respectant la réglementation
- Orienter lorsque c'est pertinent le client ou prospect vers l'interlocuteur compétent (hiérarchie, autres services) pour que son besoin soit pris en compte
- Orienter le client ou prospect vers l'application numérique utile lorsque pertinent en lui expliquant comment il pourra effectuer la démarche en ligne et en l'accompagnant dans sa démarche si nécessaire
- Questionner le client ou le prospect en appliquant une méthode permettant de recueillir les informations nécessaires au traitement de sa demande ou de son besoin
- Reformuler la demande du prospect ou client de façon fidèle et adaptée pour s'assurer de la bonne compréhension de son besoin
- Proposer la solution au prospect ou au client en argumentant et valorisant les avantages de l'offre de services ou de produits et en adoptant une posture de conseil pour répondre à son besoin
- Proposer une offre additionnelle en tenant compte de la situation pour développer l'équipement ou la couverture du prospect ou du client
- Articuler les différentes actions (ex : appel / face à face, échanges en ligne/ recherche ou enregistrement de données,...) en gérant la relation au temps pour assurer la satisfaction client
- Expliquer un refus de garantie par l'entreprise au client ou prospect en l'exprimant de façon claire et acceptable ou prendre acte du refus définitif du client ou prospect
- Synthétiser l'offre de services ou de produits à la demande du client ou prospect dans les limites prévues pour s'assurer de sa bonne compréhension
- Recueillir l'accord final du prospect ou du client en s'assurant de sa satisfaction ou les motifs de refus de cette offre pour finaliser l'échange
- Conclure l'entretien en informant le client ou prospect de la suite donnée ou à donner à son dossier
- Informer le client ou prospect des outils digitaux à sa disposition pour réaliser ou suivre ses démarches en lui fournissant les éléments de pédagogie nécessaires
- Créer ou mettre à jour le dossier client dans le système de suivi informatisé en utilisant tous les outils, méthodes et procédures propres à la relation client ou prospect pour enregistrer les données, la modification du contrat ou la proposition de règlement, de saisine ou information des partenaires associés
- Analyser la demande en appréciant la cohérence des informations fournies par le client ou prospect avec sa demande et avec l'historique de son parcours client
- Analyser la demande en identifiant les contraintes particulières du client ou prospect pouvant justifier d'une adaptation des règles d'acceptation de la demande dans des limites prévues
- Analyser la demande du client et les conditions d'acceptation du risque ou de réalisation de la garantie en cas de sinistre à partir des informations collectées
- Identifier la solution technique la plus adaptée à la demande du client ou prospect dans l'offre de produits ou services, dans le respect de la réglementation
- Traiter les réclamations en argumentant ses réponses sur la base des conditions du contrat
- Etablir une présentation de la solution définie en incluant les éléments techniques nécessaires (les conditions particulières du contrat, les garanties, la couverture des risques, les limites, les services associés, les conditions d'indemnisation, les prestations prévues en cas de réalisation du sinistre ; ...) pour pouvoir en informer le prospect ou client

- Mettre en œuvre les règles et procédures de gestion liées à l'exécution de l'offre de produits ou de services en utilisant les différents applicatifs informatiques pour effectuer les opérations de traitement
- Identifier et contacter les interlocuteurs internes ou externes pertinents pour la gestion ou le suivi du dossier, en appliquant au besoin les règles et procédures de relance
- Relayer l'information nécessaire aux personnes pertinentes en appliquant les règles et procédures de relais de l'information pour que le suivi du dossier soit assuré
- Appliquer la procédure pour remonter toute information en rapport avec la qualité du service
- Mettre en œuvre la procédure d'encaissement ou de décaissement correspondant à son champ d'intervention

Blocs de compétences

RNCP36140BC01 — Comprendre le besoin du client et lui proposer une offre

LISTE DE COMPÉTENCES

- Personnaliser, par téléphone, ou via les canaux digitaux, ou en face à face, l'accueil ou la prise de contact avec le client/prospect pour favoriser la création d'une relation client de qualité
- Echanger avec le client ou prospect en utilisant les techniques d'expression orale ou écrite adaptées
- Questionner le client ou le prospect en utilisant une méthode permettant de recueillir un premier niveau d'information pour qualifier le contact et de le situer dans la chaîne du parcours client, tout en respectant la réglementation
- Orienter lorsque c'est pertinent le client ou prospect vers l'interlocuteur compétent (hiérarchie, autres services) pour que son besoin soit pris en compte
- Orienter le client ou prospect vers l'application numérique utile lorsque pertinent en lui expliquant comment il pourra effectuer la démarche en ligne et en l'accompagnant dans sa démarche si nécessaire
- Questionner le client ou le prospect en appliquant une méthode permettant de recueillir les informations nécessaires au traitement de sa demande ou de son besoin
- Reformuler la demande du prospect ou client de façon fidèle et adaptée pour s'assurer de la bonne compréhension de son besoin
- Proposer la solution au prospect ou au client en argumentant et valorisant les avantages de l'offre de services ou de produits et en adoptant une posture de conseil pour répondre à son besoin
- Proposer une offre additionnelle en tenant compte de la situation pour développer l'équipement ou la couverture du prospect ou du client
- Articuler les différentes actions (ex : appel / face à face, échanges en ligne/ recherche ou enregistrement de données,...) en gérant la relation au temps pour assurer la satisfaction client
- Expliquer un refus de garantie par l'entreprise au client ou prospect en l'exprimant de façon claire et acceptable ou prendre acte du refus définitif du client ou prospect
- Synthétiser l'offre de services ou de produits à la demande du client ou prospect dans les limites prévues pour s'assurer de sa bonne compréhension
- Recueillir l'accord final du prospect ou du client en s'assurant de sa satisfaction ou les motifs de refus de cette offre pour finaliser l'échange
- Conclure l'entretien en informant le client ou prospect de la suite donnée ou à donner à son dossier
- Informer le client ou prospect des outils digitaux à sa disposition pour réaliser ou suivre ses démarches en lui fournissant les éléments de pédagogie nécessaires
- Créer ou mettre à jour le dossier client dans le système de suivi informatisé en utilisant tous les outils, méthodes et procédures propres à la relation client ou prospect pour enregistrer les données, la modification du contrat ou la proposition de règlement, de saisine ou information des partenaires associés

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Evaluation en situation de travail

RNCP36140BC02 — Etablir une solution technique adaptée à la demande client et la mettre en œuvre

LISTE DE COMPÉTENCES

- Analyser la demande en appréciant la cohérence des informations fournies par le client ou prospect avec sa demande et avec l'historique de son parcours client
- Analyser la demande en identifiant les contraintes particulières du client ou prospect pouvant justifier d'une adaptation des règles d'acceptation de la demande dans des limites prévues

- Analyser la demande du client et les conditions d'acceptation du risque ou de réalisation de la garantie en cas de sinistre à partir des informations collectées
- Identifier la solution technique la plus adaptée à la demande du client ou prospect dans l'offre de produits ou services, dans le respect de la réglementation
- Traiter les réclamations en argumentant ses réponses sur la base des conditions du contrat
- Etablir une présentation de la solution définie en incluant les éléments techniques nécessaires (les conditions particulières du contrat, les garanties, la couverture des risques, les limites, les services associés, les conditions d'indemnisation, les prestations prévues en cas de réalisation du sinistre ; ...) pour pouvoir en informer le prospect ou client
- Mettre en œuvre les règles et procédures de gestion liées à l'exécution de l'offre de produits ou de services en utilisant les différents applicatifs informatiques pour effectuer les opérations de traitement
- Identifier et contacter les interlocuteurs internes ou externes pertinents pour la gestion ou le suivi du dossier, en appliquant au besoin les règles et procédures de relance
- Relayer l'information nécessaire aux personnes pertinentes en appliquant les règles et procédures de relais de l'information pour que le suivi du dossier soit assuré
- Appliquer la procédure pour remonter toute information en rapport avec la qualité du service
- Mettre en œuvre la procédure d'encaissement ou de décaissement correspondant à son champ d'intervention

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Evaluation en situation de travail

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Les secteurs d'activité susceptibles d'offrir un emploi aux titulaires du certificat de qualification professionnelle « Chargé de relation clientèle assurance » sont ceux qui exercent à titre principal ou accessoire une activité d'assurances portant sur la souscription et/ou l'indemnisation de risques standard en relation avec la clientèle, quelle que soit la taille de l'entreprise.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Les emplois occupés dans les sociétés d'assurances peuvent être :

- Chargé de clientèle assurances IARD
- Conseiller relation client
- Conseiller de gestion contrats
- Conseiller multicanal
- Chargé de service client
- Chargé de relation service clients
- Conseiller en indemnisation et service
- Chargé d'accompagnement du client

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

Le CQP Chargé de relation clientèle d'assurance ne vise pas un métier réglementé au sens que tous les chargés de clientèle ne doivent pas disposer d'une certification spécifique pour pouvoir exercer leur fonction, et que le CQP n'est pas obligatoire pour exercer l'activité.

Aucune certification n'est pré-requise avant le CQP.

En revanche l'obtention du CQP permet d'obtenir par équivalence la capacité professionnelle des intermédiaires en opérations de banques et services de paiement Niveau II (RS1030) ou III. [article A512-6, du code des 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

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation continue, Contrat de professionnalisation, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Pas de prérequis

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, VAE

Membres de la CPNFPE

- un représentant par organisation syndicale de salariés représentative au niveau de la branche,
- d'autant de représentants des employeurs que le nombre de représentants des organisations de salariés un président, désigné en son sein, par le jury

Base légale

Date de décision	26/01/2022
Durée de l'enregistrement	3 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	26/01/2025

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2020	122	0	62 %	—
2019	312	0	61 %	—
2018	548	0	71 %	54 %

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP6595

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP41351

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<http://www.ffa-assurance.fr>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/36140/>