

CQP Chargé(e) de relation clientèle assurance

RNCP6595 · 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	3265 — Sociétés d'assurances
Date d'échéance	29/11/2019

Certificateur(s)

FEDERATION FRANC SPORT ADAPTE · SIRET : 31146321000055

Commission paritaire nationale de la formation professionnelle et de l'emploi (CPNE) des sociétés d'assurances - Fédération française des sociétés d'assurances (FFSA)

Commission Paritaire Nationale de la Formation Professionnelle et de l'Emploi (CPNE) des sociétés d'assurances - Groupement des entreprises mutuelles d'assurances (GEMA)

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

Dans le cadre d'une société d'assurances, le/la 'Chargé(e) de relation clientèle assurance ' procède au recueil d'informations fiables pour analyser le besoin du client ou prospect en souscription ou indemnisation de risques standard. Selon les informations recueillies et dans le cadre de sa délégation :

- il/elle 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/elle évalue le montant du dommage à l'aide du système informatique, des informations recueillies du client et des prestataires extérieurs éventuels ; puis il/elle propose et met en oeuvre les prestations prévues au contrat.

Dans cette perspective, il/elle exerce les activités suivantes :

1. Entrer en relation avec le client ou prospect :

- identification du client ou prospect par rapport à une typologie de clientèle visant à adapter son comportement et son discours, dans le respect des règles d'accueil
- recueil d'un premier niveau d'information permettant de qualifier le contact (souscription ou indemnisation de risques standard) ou de réorienter le client ou prospect

2. Recueillir et analyser la demande ou le besoin

- développement d'un questionnaire, recueil des éléments nécessaires au traitement de la demande ou du besoin
- détermination du besoin de souscription et/ou de la nature du sinistre déclaré

3. Rechercher les solutions techniques liées à la vie du contrat dont l'acceptation et/ou l'indemnisation

- identification des garanties à proposer et des conditions d'acceptation du risque au regard de la demande formulée
- identification des conditions d'indemnisation du contrat souscrit
- contrôle de la concordance du besoin du client ou prospect à l'offre de souscription et/ou d'indemnisation du

sinistre déclaré au regard des garanties souscrites

4. Proposer et argumenter l'offre de garantie ou d'indemnisation- valorisation des éléments de la proposition : étendue et montant des garanties au regard de la cotisation fixée, modalités d'indemnisation au regard des garanties souscrites

- ajustement des conditions de garanties ou d'indemnisation, le cas échéant

5. Finaliser l'entretien

- récapitulation des éléments de l'entretien et des décisions prises - formulation d'une offre additionnelle
- justification du refus d'assurer le risque ou d'indemniser en application de l'offre contractuelle ou des garanties souscrites
- conclusion de l'entretien
- enregistrement de l'opération et lancement informatique de l'émission des documents correspondants
- planification des opérations à mener dans le cadre du suivi

6. Assurer le 'suivi client ou prospect'

- relance des clients auxquels un devis a été adressé
- suivi de la gestion des sinistres
- complément d'information

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Le titulaire de la certification est capable de :

1. Concernant les compétences communes de la relation clientèle assurance :

- établir une relation personnalisée en manifestant une attention particulière à la situation du client ou prospect
- gérer les comportements et situations de tension (stress, conflits, agressivité, etc.)
- expliquer les éléments techniques en langage compréhensible par le client ou prospect
- utiliser les différents applicatifs informatiques pour effectuer les opérations de traitement
- appliquer les procédures de contrôle
- gérer la relation au temps et faire face aux flux des demandes
- mettre en oeuvre les règles, procédures de gestion et de durées de traitement des opérations liées à la vie du contrat dont l'acceptation et/ou l'indemnisation

2. Concernant les compétences spécifiques de la relation clientèle assurance :

- mettre en œuvre une procédure d'accueil personnalisé dans le respect des règles fixées au niveau de l'entreprise
- suivre une méthode de questionnement pour recueillir les informations techniques nécessaires au traitement de la demande de souscription ou d'indemnisation
- valider la cohérence des déclarations du client ou prospect par la reformulation
- identifier et vérifier les conditions d'acceptation du risque ou de réalisation de la garantie en cas de sinistre à partir des informations recueillies pouvant aboutir à une proposition ou un refus de garantie ou de prise en charge
- contrôler que la réponse fournie par l'applicatif est en relation avec la demande du client
- présenter la solution définie
- argumenter les avantages de la solution
- ajuster la solution technique à la demande du client ou prospect dans les limites prévues
- identifier les motifs du refus par le client ou prospect
- formuler une synthèse de la solution technique retenue en reprenant l'ensemble des éléments de la proposition
- faire une offre additionnelle en fonction de la situation
- expliquer la suite à donner à la solution technique (délais, documents à envoyer, etc.)
- expliquer clairement et de manière acceptable un refus de garantie par l'assureur au client ou prospect, ou prendre acte du refus définitif par le client ou prospect
- conclure l'entretien
- enregistrer les éléments nécessaires au suivi du client ou prospect et à la conduite des opérations nécessaires à l'exécution de la prestation en liaison avec les prestataires internes et externes
- effectuer les opérations de relance (clients, prospects ou prestataires)

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(e) de relation clientèle assurance » sont ceux qui exercent à titre principal ou accessoire une activité

d'assurance portant sur la souscription et/ou l'indemnisation de risques standard, peu important la taille de l'entreprise.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Les emplois occupés peuvent être : - gestionnaire de contrats

- chargé (e) d'indemnisation
- chargé (e) de souscription
- chargé (e) de clientèle
- conseiller clientèle

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, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE

- 38,5% de représentants des organisations de salariés - 38,5% de représentants des organisations des employeurs
- 23% correspondant aux personnalités qualifiées

COMPOSITION DU JURY — CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, VAE

Idem

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement	29/11/2019
--	------------

Liens avec d'autres certifications

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP36140

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

Accès direct à la brochure d'information relative au certificat de qualification professionnelle « Relation clientèle assurance ».

[http://www.ffsa.fr/webffsa/metiers.nsf/html/2D3E55919A53A3BAC1257188003507ED/\\$file/BROCHURCQP2006.pdf](http://www.ffsa.fr/webffsa/metiers.nsf/html/2D3E55919A53A3BAC1257188003507ED/$file/BROCHURCQP2006.pdf)

Accès direct à la brochure relative à la validation des acquis dans l'assurance

[http://www.ffsa.fr/webffsa/metiers.nsf/html/FA54777483711427C125718800360C63/\\$file/BROCHUREVAE2006.pdf](http://www.ffsa.fr/webffsa/metiers.nsf/html/FA54777483711427C125718800360C63/$file/BROCHUREVAE2006.pdf)

Accès direct au site du pôle VAE de l'assurance

<http://www.ifpass.fr/index.php>

<http://www.ffsa.fr>

<http://www.gema.fr>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/6595/>