

5.3 Fiche Métier – COMPETENCES/ Conseiller clientèle en assurance

1.	Intitulé de l'emploi appellations	• Agent commercial / Agente commerciale en assurances • Attaché / Attachée de clientèle en assurances • Chargé / Chargée de clientèle centre d'appels en assurances • Chargé / Chargée de clientèle en assurances • Collaborateur commercial / Collaboratrice commerciale en assurances • Conseiller / Conseillère clientèle en assurances • Conseiller / Conseillère en assurance produits d'épargne • Conseiller / Conseillère en assurance vie • Conseiller / Conseillère en assurances • Conseiller / Conseillère gestion sinistres • Conseiller / Conseillère Incendie, Accidents, Risques Divers • Conseiller / Conseillère mutualiste • Conseiller / Conseillère prévoyance santé • Conseiller commercial/Conseillère commerciale en assurances • Producteur / Productrice en assurances • Technico-commercial / Technico-commerciale en assurances • Téléconseiller / Téléconseillère en assurances
2.	Code	EC/UMA/13102
3.	Famille Professionnelle	Banque/ assurance
4.	Catégorie	Cadre
5.	Définition Informe et conseille des particuliers, des entreprises, ... en matière d'assurance de biens et de personnes (incendie, accidents, retraite, prévoyance, ...). Procède à la vente de produits et services selon la politique commerciale de l'établissement et la réglementation de l'assurance. Peut réaliser le montage technique (projet de tarification, ...) et administratif des contrats. Peut promouvoir des produits et services bancaires.	
6.	Environnement et conditions de travail L'activité de ce métier s'exerce au sein de bureaux ou de plates-formes téléphoniques de mutuelles, de compagnies d'assurances, de banques, de cabinets de courtage en contact avec les clients. L'activité peut impliquer des déplacements (en clientèle, ...).	

	Elle varie selon la clientèle (particuliers, professionnels, ...), le type de structure (mutuelles, assurances, ...) et le type de risque (simple ou complexe). Elle peut s'exercer en soirée.
7.	Conditions d'accès Ce métier est accessible avec une expérience professionnelle commerciale dans le domaine de l'assurance ou de la banque sans diplôme particulier. Un diplôme de BTS ou Licence dans le domaine de l'assurance, du commerce, de l'économie peut en faciliter l'accès.
	Activités principales • Analyser les besoins en assurance du client et l'informer sur les produits proposés • Développer un portefeuille de clients/prospects • Arrêter les termes du contrat d'assurance avec le client (montant des cotisations, type de garanties, ...), rassembler les justificatifs et transmettre pour décision • Mettre à jour le contrat d'assurance du client et renseigner les documents de suivi • Conseiller le client sur des produits/services d'assurance (caractéristiques, tarifs, garanties, ...) ou sur le suivi du contrat (renouvellement, échéances, ...) • Suivre et développer un portefeuille de partenaires (notaire, cabinet de gestion patrimoniale, concessionnaire automobile,
09	Compétences requises

Nomenclature des compétences

Les savoir faire

Réf compétence	Description des compétences	I	P	M	T
1	Analyser les besoins du client en assurance	I	P	M	T
2	Informer les clients sur les produits proposés	I	P	M	T
3	Arrêter les termes du contrat d'assurance avec le client	I	P	M	T
4	Mettre en œuvre des procédures d'indemnisation des assurés/victimes	I	P	M	T
5	Evaluer les dommages et les responsabilités des parties	I	P	M	T
6	Vérifier la conformité de déclaration de sinistre	I	P	M	T
7	Mettre en œuvre une procédure d'expertise	I	P	M	T
8	Utiliser l'outil bureautique (traitement de texte, tableur,...)	I	P	M	T

Les savoir

Réf compétence	Description des compétences	I	P	M	T
1	Caractéristiques des produits d'assurances	I	P	M	T
2	Techniques de vente	I	P	M	T
3	Eléments de base en comptabilité	I	P	M	T
4	Eléments de base en droit fiscal	I	P	M	T

5	Droit des assurances	I	P	M	T
6	Droit de la sécurité sociale	I	P	M	T
7	Procédures de recouvrement de créances	I	P	M	T
8	Principes de la relation client	I	P	M	T
9	Techniques commerciales	I	P	M	T
Les savoir êtres					
1	Etre disponible et orienté clients	I	P	M	T
2	Communiquer et gérer ses relations	I	P	M	T
3	Maintenir l'esprit d'équipe et de partage	I	P	M	T
4	Organiser et gérer le temps et les activités	I	P	M	T
5	Savoir se maitriser et gérer ses comportements et ses émotions	I	P	M	T
6	Faire preuve de rigueur, de précision et de curiosité	I	P	M	T

* I : initiation / P : pratique / M : maîtrise / T : Tutorat /expertise