

5.5 Fiche Métier – COMPETENCES/ Chargé d'exploitation en assurance

1.	Intitulé de l'emploi appellations	5.5.1 <ul style="list-style-type: none"> • Chargé / Chargée d'agence en assurances • Chargé / Chargée de Bureau Direct • Chef de succursale en assurance • Chef de zone en assurance • Responsable d'agence en assurances • Responsable de bureau d'assurances • Responsable de délégation régionale en assurances • Responsable de secteur en assurances
2.	Code	5.5.2 EC/UMA/13104
3.	Famille Professionnelle	5.5.2.1 Banque/ Assurance
4.	Catégorie	Cadre
5.	Définition	
	<p>Organise la planification de l'activité, la gestion administrative et le développement commercial d'une structure dans le domaine de l'assurance (agence, délégation départementale, ...), selon la politique commerciale de l'établissement et la réglementation de l'assurance.</p> <p>Peut conseiller des clients et vendre des produits d'assurances.</p> <p>Peut traiter les réclamations de clients.</p>	
6.	Environnement et conditions de travail	
	<p>L'activité de ce métier s'exerce au sein de compagnies d'assurances ou de cabinets de courtage en assurances, en relation avec différents intervenants (service marketing, service commercial, experts, notaires, ...) et en contact avec les clients.</p> <p>Elle peut impliquer des déplacements (clientèle).</p> <p>Elle varie selon le domaine d'assurance (assurance individuelle, collective, ...) et le mode d'organisation (délégation régionale, départementale, ...).</p>	
7.	Conditions d'accès	
	<p>Ce métier est accessible avec un diplôme de master en gestion, commerce, assurance, finance...complété par une expérience professionnelle dans le domaine.</p>	
	Activités principales	
	<ul style="list-style-type: none"> • Définir une stratégie commerciale • Définir/suivre les indicateurs d'activité de l'équipe et prendre les mesures correctives (réajustement des objectifs individuels, ...) 	

- Contrôler les procédures et les délais de traitement des contrats, des sinistres et mettre en œuvre les mesures d'ajustement
- Réaliser une veille qualité des souscriptions (réglementation, rapport besoin/garantie, ...) et appliquer les mesures rectificatives
- Développer un réseau de partenaires et suivre les informations sectorielles, réglementaires, techniques et celles des médias
- Effectuer la gestion comptable et administrative d'une structure

09

Compétences requises

Nomenclature des compétences					
Les savoir faire					
Réf compétence	Description des compétences	I	P	M	T
1	arrêter des stratégies commerciales	I	P	M	T
2	Contrôler des procédures et les délais de traitement des contrats, des sinistres	I	P	M	T
3	Connaitre les méthodes et les bonnes pratiques de réalisation de veille qualité des souscriptions (réglementation, rapport besoin/garantie, ...)	I	P	M	T
4	Mettre en œuvre les mesures d'ajustement et des pistes d'amélioration	I	P	M	T
5	Utiliser l'outil bureautique (traitement de texte, tableur,...)	I	P	M	T
6	Appliquer les mesures rectificatives et correctives	I	P	M	T
Compétences transverses & comportementales					
Réf compétence	Description des compétences	I	P	M	T
1	Caractéristiques des produits d'assurances	I	P	M	T
2	Gestion comptable et administrative	I	P	M	T
3	Éléments de base en droit du travail	I	P	M	T
4	Éléments de base en droit fiscal	I	P	M	T
5	Droit de la sécurité sociale	I	P	M	T
6	Droit des assurances	I	P	M	T

7	Principes de la relation client	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 maîtriser 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