

## Fiche métier

# Téléconseiller

→ Les métiers de la protection sociale, de la santé et de la prévoyance

→ Famille développement commercial

### Description du poste

Dans le cadre d'une relation omnicanale, le téléconseiller recueille les demandes d'informations et réclamations des adhérents/clients et tiers, les traite et les oriente. Il conseille les adhérents/participants pour toutes les questions relatives à la gestion des contrats de la mutuelle dans le domaine de la santé ou de la prévoyance, en portant une attention particulière à la satisfaction de leurs attentes. Selon son positionnement, il peut contribuer au développement de la mutuelle par ses appels de prospection ou de suivi des adhérents pour les fidéliser.

### Autres appellations

- Conseiller relation client omnicanal
- Télévendeur
- Assistant conseil
- Conseiller de relation à distance
- Conseiller téléphonique relation adhérents

### Activités principales

- Traiter les appels entrants et sortants de la mutuelle avec la plus grande qualité d'accueil et de traitement dans le respect des procédures établies
- Répondre aux demandes d'information sur la compréhension d'un dossier et/ou la situation personnelle des adhérents, assurer l'accueil téléphonique des adhérents et des partenaires, les orienter, les conseiller pour toutes les questions relatives aux produits et au service de la mutuelle et traiter les éventuelles réclamations
- Exécuter les actes de gestion liés à certains appels
- Effectuer des appels sortants dans le cadre d'opérations de mutualisation, de fidélisation et d'enquêtes de satisfaction
- Participer au développement de la mutuelle en élargissant et fidélisant le portefeuille par une prospection active
- S'adapter aux situations de stress

### Compétences mutualistes

#### Compétences mutualistes

- Connaître les types de produits, l'offre de services et l'organisation de la mutuelle
- Connaître les points clefs de la réglementation de la protection sociale
- Valoriser la différenciation mutualiste auprès des adhérents/patients

### Compétences relationnelles

#### Compétences relationnelles

- Gérer une relation client multicanale en maîtrisant l'adéquation canal / interlocuteur / message
- Analyser une situation (individuelle ou collective) pour proposer les réponses adaptées
- Représenter la mutuelle vis-à-vis des partenaires externes et des adhérents - clients - patients
- Savoir assurer l'accueil physique, téléphonique et administratif des personnes accompagnées
- Adapter sa posture et sa communication à différents profils d'interlocuteurs
- Mettre en valeur les produits et services de sa mutuelle auprès des adhérents, des prospects et des partenaires
- Gérer les situations difficiles et/ou conflictuelles

## Compétences techniques

### Compétences techniques

- Mettre en confiance l'interlocuteur lors des opérations de prospection ou de prise de contact
- Maîtriser les techniques d'entretien, de rebond commercial et/ou de proposition de services
- Prendre en compte la réglementation spécifique à l'intermédiation dans les relations aux clients - adhérents
- Rechercher et cibler des informations pertinentes dans des applications et bases documentaires variées
- Appliquer les règles et procédures définies par la mutuelle

## Compétences transversales

### Compétences transversales

- Renseigner et consulter les applicatifs informatiques spécifiques au métier
- Réaliser un suivi de son activité en utilisant les outils de reporting
- Maîtriser les fonctions courantes de logiciels de traitement de texte – tableur – base de données et d'une messagerie électronique
- Maîtriser les techniques de communication écrite et orale
- Être proactif en participant à l'amélioration de son intervention ou du service proposé

## Devenir Téléconseiller

- De niveau bac à bac + 2 ou expérience équivalente
- Possibilité d'accès avec un Certificat de Qualification Professionnelle (CQP) Téléconseiller ou de Chargé de relation à distance, accessible à l'issue de parcours de formation individualisés ou par la validation des acquis de l'expérience

## MOBILITE PROFESSIONNELLE

### Postes précédents

- Débutant
- Public en reconversion de la gestion
- Téléconseiller issu d'un autre secteur

### Evolutions professionnelles

- Assistant commercial
- Chargé d'accueil et de relation client/adhérent
- Chargé de communication
- Conseiller mutualiste collectif
- Conseiller mutualiste individuel
- Gestionnaire prévoyance
- Gestionnaire santé
- Secrétaire médical
- Spécialiste prévoyance
- Spécialiste santé
- Spécialiste centre d'appel
- Superviseur
- Télévendeur
- Gestionnaire back-office
- Référent technique

Proximité des métiers

MÉTIER DE BASE

Téléconseiller

PROXIMITÉ PROCHE

Chargé d'accueil et de relation  
client/adhérent

Gestionnaire santé

PROXIMITÉ LOINTAINE

Assistant commercial

Gestionnaire prévoyance

Conseiller mutualiste individuel

Spécialiste santé

PROXIMITÉ ÉLOIGNÉE

Secrétaire médical

Conseiller mutualiste collectif

Spécialiste prévoyance

Chargé de communication