

## Fiche métier

# Chargé d'accueil et de relation client/adhérent

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

→ Famille développement commercial

### Description du poste

Le chargé d'accueil et de relation clients-adhérents assure l'accueil physique et téléphonique, oriente les personnes (assurés sociaux, les mutualistes, les prospects, partenaires...) et prend en charge différentes tâches administratives dans le respect des règles et des procédures en vigueur. Il contribue à promouvoir l'offre individuelle et peut être amené à participer à des actions de développement menées dans son entité sur les produits.

### Autres appellations

→ Conseiller d'agence

→ Chargé de relation clientèle

### Activités principales

- Accueillir, orienter, conseiller différentes catégories d'interlocuteurs pour toutes les questions relatives aux produits et aux services de la mutuelle dans le cadre d'une communication multicanal
- Traiter les demandes de différentes catégories d'interlocuteurs dans le respect des procédures en vigueur
- Valoriser l'image de l'entreprise mutualiste et de la mutualité auprès des clients-adhérents, des prospects, des professionnels de santé
- Effectuer différentes démarches (appels sortants, ...) dans le cadre d'actions de développement ou de fidélisation dans le respect de la réglementation en vigueur (RGPD, ...)
- Présenter et promouvoir la gamme de produits, de prestations et de services (complémentaire santé, prévoyance, épargne, retraite...) auprès de ses interlocuteurs en fonction de leurs besoins dans le respect de la réglementation en vigueur
- Mettre à jour la base de données clients-adhérents/prospects
- Entretenir ses connaissances sur la réglementation en vigueur

### Compétences mutualistes

#### Compétences mutualistes

- Connaître l'identité et les valeurs mutualistes (histoire, appartenance à l'ESS, acteurs, écosystème, facteurs de différenciation...)
- 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

- Savoir assurer l'accueil physique, téléphonique et administratif des personnes accompagnées
- Analyser une situation (individuelle ou collective) pour proposer les réponses adaptées
- Mettre en valeur les produits et services de sa mutuelle auprès des adhérents, des prospects et des partenaires
- Adapter sa posture et sa communication à différents profils d'interlocuteurs

### Compétences techniques

#### Compétences techniques

- Identifier les compétences des différents services au sein de la mutuelle afin de réaliser une orientation efficace
- Identifier le contenu et les destinataires des différents documents courants à traiter au sein d'une agence (courrier, documents administratifs, ...)

- 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
- Maîtriser les techniques de gestion électronique des documents
- Maîtriser les techniques de fidélisation de la clientèle
- Appliquer les consignes de sécurité liées à l'accueil du public

## Compétences transversales

### Compétences transversales

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

## Devenir Chargé d'accueil et de relation client/adhérent

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

## MOBILITE PROFESSIONNELLE

### Postes précédents

- Téléconseiller
- Débutant
- Assistant administratif
- Gestionnaire back-office

### Evolutions professionnelles

- Conseiller mutualiste collectif
- Conseiller mutualiste individuel
- Gestionnaire prévoyance
- Gestionnaire santé
- Secrétaire médical
- Spécialiste prévoyance
- Spécialiste santé
-

## Proximité des métiers

