

## Fiche métier

# Conseiller mutualiste individuel

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

→ Famille développement commercial

### Description du poste

Le conseiller mutualiste individuel prospecte et développe un portefeuille de clientèle de particuliers dans le cadre de la politique commerciale de l'entreprise. Il leur propose des solutions et prestations dans le domaine de la complémentaire santé et de la prévoyance dans le respect des règles et procédures en vigueur. Le conseiller mutualiste individuel doit être capable de s'adapter à la grande diversité d'interlocuteurs qu'il peut rencontrer dans le cadre de son activité. Il est soumis à des objectifs commerciaux.

### Autres appellations

- Conseiller mutualiste particuliers
- Chargé de clientèle

### Activités principales

- Analyser la situation d'un adhérent ou d'un prospect individuel
- Proposer une offre multi-produits de protection sociale adaptée aux besoins des particuliers dans le respect de la réglementation en vigueur
- Prendre en compte les différentes contraintes réglementaires dans son activité de conseil
- Utiliser des techniques commerciales pour vendre des contrats adaptés aux besoins des adhérents et des prospects
- Valoriser l'image et l'offre de services de la mutuelle et de la mutualité en général
- Analyser le marché et proposer des actions de développement
- Suivre et analyser son activité commerciale en utilisant les outils de suivi et de gestion administrative et commerciale
- Organiser son activité de conseiller mutualiste auprès des particuliers
- Assurer un reporting et participer au travail d'équipe

### Compétences mutualistes

#### Compétences mutualistes

- Connaître les types de produits, l'offre de services et l'organisation de la mutuelle
- Connaître l'identité et les valeurs mutualistes (histoire, appartenance à l'ESS, acteurs, écosystème, facteurs de différenciation...)
- Valoriser la différenciation mutualiste auprès des adhérents/patients

### Compétences relationnelles

#### Compétences relationnelles

- Mettre en valeur les produits et services de sa mutuelle auprès des adhérents, des prospects et des partenaires
- Analyser une situation (individuelle ou collective) pour proposer les réponses adaptées
- Gérer les situations difficiles et/ou conflictuelles
- Adapter sa posture et sa communication à différents profils d'interlocuteurs

### Compétences techniques

#### Compétences techniques

- Prendre en compte les offres concurrentes dans son activité de conseil
- Assurer une veille sur les pratiques innovantes

- Maîtriser les techniques d'entretien, de rebond commercial et/ou de proposition de services
- Maîtriser les techniques de fidélisation de la clientèle
- Identifier et exploiter toute opportunité de proposition commerciale, quelle que soit la demande formulée par l'interlocuteur
- Prendre en compte la réglementation spécifique à l'intermédiation dans les relations aux clients - adhérents
- Analyser les impacts d'un changement de situation ou de régime de protection sociale sur les besoins et la couverture d'un adhérent individuel
- Appliquer les règles et procédures définies par la mutuelle
- Appliquer la politique de développement définie par la mutuelle
- Participer à la construction de plans de prospection ou d'actions commerciales

## Compétences transversales

### Compétences transversales

- Etre proactif en participant à l'amélioration de son intervention ou du service proposé
- Renseigner et consulter les applicatifs informatiques spécifiques au métier
- Savoir organiser son activité en autonomie et utiliser les marges de manœuvre accordées
- Réaliser un suivi de son activité en utilisant les outils de reporting
- Maîtriser les bases de données et les outils de requête
- Suivre et évaluer les résultats des actions et services mis en œuvre

## Devenir Conseiller mutualiste individuel

- De niveau Bac +2 à Bac +3 ou expérience équivalente
- Possibilité d'accès avec un Certificat de Qualification Professionnelle (CQP) Conseiller mutualiste individuel accessible à l'issue de parcours de formation individualisés ou par la validation des acquis de l'expérience.

## MOBILITE PROFESSIONNELLE

### Postes précédents

- Assistant commercial
- Téléconseiller
- Chargé d'accueil et de développement

### Evolutions professionnelles

- Chargé de communication
- Chargé de marketing opérationnel
- Conseiller mutualiste collectif
- Spécialiste prévoyance
- Spécialiste santé
- Chargé de clientèle

Proximité des métiers

MÉTIER DE BASE

Conseiller mutualiste individuel

PROXIMITÉ PROCHE

Conseiller mutualiste collectif

PROXIMITÉ LOINTAINE

Spécialiste prévoyance

Spécialiste santé

PROXIMITÉ ÉLOIGNÉE

Chargé de communication

Chargé de marketing opérationnel