Beheerder Leven/Gezondheid – Particulieren (M/V/X)

Jouw missie in de job

Het beheer van klantenpolissen ligt in jouw handen: van het opmaken van offertes, voorbereiden van polissen, zowel op administratief als technisch vlak, tot het volledig beheren van klantendossiers met verzekeringen voor particulieren in het domein leven en gezondheid. Je werkt in het centrum van de verzekeringsonderneming en staat het dichtst bij de klant. Bijgevolg spelen jij en je afdeling een belangrijke rol in de klantenbinding en in het handhaven van de reputatie van de verzekeringsonderneming.

Jouw opdrachten

De klanten rekenen op jou. Je bent hun contact- en vertrouwenspersoon en treedt op als hun adviseur voor het behartigen van hun klantenportefeuilles met meerdere verzekeringspolissen.

- Je treedt in contact met je klanten en luistert aandachtig naar hun verzekeringsbehoeften. Vervolgens adviseer je hen over geschikte verzekeringsoplossingen, op basis van je kennis en ervaring.

- Je maakt vervolgens een aangepaste offerte die beantwoordt aan de vooropgestelde verzekeringsprocedures en de gekozen waarborgen. Bijkomende opdrachten voor jou zijn:
    - een correcte evaluatie uitvoeren van de mogelijke risico's, eventueel samen met de productie-inspecteur;
    - je verzamelt en controleert de nodige gegevens en certificaten en bundelt alle relevante informatie;
    - je bepaalt de medische en technische acceptatievoorwaarden en de premiezetting;
    - indien nodig vraag je juridisch of fiscaal advies.

- Nadien vervolledig je de polis(sen) met de nodige bijvoegsels en reglementen op basis van de gekozen waarborgen. De volledige polis kan hierna overgemaakt worden aan je klant en worden gefinaliseerd.

- Na het 'live' gaan van de polissen, blijf je beschikbaar voor de klant of tussenpersoon voor het beheer van de afgesloten verzekeringen. Je beantwoordt hun vragen, geeft advies en formuleert oplossingen binnen de termijnen die de klant of tussenpersoon verwacht.

- Je verwerkt alle gegevens met de beheersystemen: van de opening van nieuwe zaken, wijzigingen in de contractuele situatie tot en met vereffeningen. Zo houd je alle informatie continu up-to-date.

- Je bent het aanspreekpunt voor interne medewerkers en je zorgt dan ook voor een duidelijke communicatie naar alle betrokken partijen, zowel intern als extern, zodat alle relevante informatie, op juridisch, fiscaal, actuarieel en financieel gebied, tijdig en correct wordt uitgewisseld om zo dossiers Leven/Gezondheid optimaal te verzekeren.

Jouw competenties

- Je voelt je thuis in het verzekeringswezen en in de verzekeringswetgeving.
    - Verzekeringsproducten hebben voor jou weinig geheimen.
    - Je pluist graag verzekeringstechnische zaken uit: van levensverzekering en gewaarborgd inkomen tot arbeidsongevallen- en ziekteverzekeringen. Je hebt ook affiniteit met de juridische, fiscale, actuariële en financiële aspecten van verzekeringen.
    - Professioneel verzekeringsadvies geven is jouw ding.

- Je leest en begrijpt snel de essentie van informatie om tot de kern van de zaak te komen. Je bent sterk analytisch en cijfermatig aangelegd. In je functie is het immers belangrijk dat je de situatie van de particuliere klant zeer goed analyseert om zo risico's te kunnen detecteren, zowel voor de klant als voor de maatschappij, en om fraude te voorkomen.

- Je denkt en handelt oplossingsgericht en proactief.

- Belangrijk is ook dat je op klantgerichte wijze, met een scherp inlevingsvermogen en commerciële feeling, verzekeringsproducten en dienstverlening promoot.

- Je werkt accuraat in ICT-beheersystemen (rekenbladen, databanken); je dossiers en administratie beheer je op ordelijke en gestructureerde wijze.

- Je werkt graag zelfstandig en bent tegelijk een teamplayer. Je staat open voor constructieve feedback, je springt in voor collega's en samen delen jullie kennis en expertise.

- Je communiceert to-the-point en helder en hebt een scherp inlevingsvermogen.

- Je spreekt en schrijft vlot Frans en je hebt een basiskennis Engels.

Jouw doorgroeikansen

Als beheerder Leven/Gezondheid – Particulieren kan je doorgroeien, doorstromen of hoger klimmen.

- Groei door als expert in complexe klantendossiers.

- Stroom door naar verschillende commerciële functies.

- Specialiseer je in specifieke verzekeringstechnische materies.

- Evolueer naar een functie in schadebeheer of productontwikkeling.

- Word teamleader als je sterk bent in het coachen van collega's. Later kan je eventueel doorgroeien naar een leidinggevende functie dankzij je management- en people skills.

Jouw competenties voor een blijvende inzetbaarheid in de toekomst

- Het verkoopproces en de verkooptechnieken evolueren sterk van face-to-face contacten naar digitale en mobiele communicatie (via apps, chatbots, ...) in een wereld waarin de consument vertrouwd is met e-commerce. Deze evolutie in het verkoopproces geldt ook voor de verzekeringssector. Daarom is het belangrijk om je digitale skills te ontwikkelen, je taal- en schrijfstijl aan te passen aan verschillende communicatiekanalen en om snel te leren schakelen tussen onlinegesprekken met diverse betrokkenen.

- De focus ligt vandaag op 'customer centricity' en het aanbieden van verzekeringen als een uitgebreide dienstverlening (extended services). De consument wint vaker zelf al informatie in en is kritisch en mondig. Daarenboven leiden nieuwe manieren van leven, wonen, werken en ondernemen tot nieuwe noden aan bescherming en bijstand. In jouw functie zijn commerciële feeling en empathie dus van belang om adequaat de behoeften van de klant in zijn huidige levensfase te identificeren, om gedegen advies te geven en zo het vertrouwen van de klant te winnen.

- Je ontwikkelt je vaardigheden in de digitale sales tools die je helpen bij het opstellen van klantenprofielen en behoeften- en risicoanalyses. Op basis van de verkregen data geef je gepersonaliseerd advies aan je klant en promoot je 'to-the-point' en in klare taal de juiste verzekeringsoplossing(en).

- Tegelijk dankzij de digitalisering neemt de klant zelf een aantal taken over zoals online registreren, aanpassen van gegevens, aangeven van schade, opvragen van informatie of documentatie, opvolgen van dossiers… Je helpt hen dan ook in het versterken van hun zelfredzaamheid op digitaal vlak in het beheer van hun persoonlijke dossiers.

- Het verzekeringsproces wordt meer en meer gedigitaliseerd, er worden insurtech supportsystemen geïntroduceerd en AI-programma's die massa's data verwerken en monitoren en data-analyses kunnen verrijken. Daarom heb je een sterke 'e-awareness' en leer je snel werken met nieuwe applicaties.

- Je hebt een sterke 'risk en compliance awareness' en volgt de regelgeving bij de verzekeringsproducten, financiële transacties, databeheer, enz op. En je houdt eveneens rekening met de impact van nieuwe regelgeving op het verkoopproces.

Persoonlijke doeltreffendheid en zin voor verandering zijn een must voor de toekomst. Dat betekent dat je:

- graag zelfstandig werkt en tegelijk een teamspeler bent, ook in een digitale, online werkomgeving;

- open staat voor feedback en je aandacht hebt voor je persoonlijke groei en inzetbaarheid;

- open staat voor nieuwe zaken, leergierig bent en digitale ontwikkelingen omarmt;

- veerkrachtig en persoonlijk in balans blijft in een verzekeringswereld in volle transitie;

- de creativiteit waardeert van een multiculturele en intergenerationele werksetting.

Learn and Evolve – met Fopas

Is de verzekeringswereld jouw ding? Lees en leer er dan verder over op onze websites.

Volg de trends op via Observo en consulteer het leerprogramma van Fopas. Zo blijf je continu op de hoogte van de sector.