

Opérateur Call Center (H/F/X)

Votre fonction

Vous êtes le premier point de contact du client pour les questions, les réclamations et les sinistres. De plus, les ventes et le marketing font appel à vous pour promouvoir les produits et services. De ce fait, vous jouez un rôle important dans la fidélisation de la clientèle et dans le maintien de la réputation de l'entreprise d'assurance.

Vos missions

En tant qu'opérateur de centre d'appel, vous êtes en contact permanent avec les clients, vous leur proposez un support téléphonique (contacts entrants), ou vous agissez en soutien du département commercial (contacts sortants).

- Vous répondez aux questions et familiarisez les clients avec les produits et services d'assurance standard. Vous pouvez transmettre des questions complexes à des gestionnaires ou à des experts en assurance.
- Vous traitez également les réclamations en première ligne. Vous écoutez le client, recherchez une solution ou l'orientez vers le service concerné.
- Vous êtes une plaque tournante de la communication entre les clients et les services d'assurance, vous fournissez des informations de base sur les produits, vous traitez les réclamations et vous vous assurez que les différents points soient traités de la manière la plus efficace.
- Pour soutenir les ventes ou le marketing, vous contactez les prospects sur la base d'une liste téléphonique et d'un scénario clair. Vous faites la promotion de produits et services d'assurance et vous êtes ainsi une force précieuse pour lancer ou soutenir des actions commerciales.
- Les gestionnaires de polices peuvent également faire appel à vos services pour contacter les clients et recueillir auprès d'eux les informations nécessaires à l'ouverture ou à la gestion de leurs dossiers.

Compétences

- Vous avez le sens du service, êtes fort dans les services téléphoniques et le multitâche : fournir simultanément des informations, traiter des données et naviguer rapidement entre différents écrans.
- Vous écoutez avec une forte empathie, vous posez des questions assez rapidement pour aller à l'essentiel de la question ou de la demande afin que l'appel soit traité de façon fluide ou que le client soit correctement transféré.
- Vous guidez et conseillez les clients dans la compréhension des produits, services, conditions et risques.

- Vous téléphonez orienté client, confiant et de manière structurée avec un bon sens commercial.
- Vous consultez et traitez les données de manière rapide et précise dans les systèmes de gestion informatique.
- Dans les conversations commerciales, vous faites preuve de persuasion et de capacités de négociation pour parvenir à une situation gagnant-gagnant.
- Vous savez traiter un spectre diversifié de réclamations émanant de clients très assertifs ou de demandes déraisonnables. Vous écoutez la plainte, la prenez à cœur, reconnaissez et accueillez les émotions du client.
- Grâce à votre diplomatie, vous évitez les confrontations ou les conflits.
- Vous gardez vos propres émotions et votre stress en équilibre.
- Vous travaillez de manière autonome et en même temps vous êtes un bon équipier. Vous êtes ouvert au feedback et aidez spontanément vos collègues en mettant vos connaissances à disposition.
- Vous avez une très bonne maîtrise des deux langues nationales. Une connaissance de base de l'anglais est un plus.

Possibilités d'évolution

En tant qu'opérateur de centre d'appel, vous pouvez grandir, grimper plus haut ou évoluer latéralement.

- Vous vous spécialisez davantage dans la réception d'appels plus complexes ou l'exécution d'appels commerciaux promotionnels.
- Vous approfondissez votre expertise technique ou passez aux fonctions de gestionnaire de polices ou de sinistres.
- Vous choisissez une autre fonction commerciale.
- Si vous êtes fort en coaching de collègues, vous pouvez également devenir un chef d'équipe.

Vos compétences pour une employabilité durable dans l'avenir

- Vous veillez à un accueil chaleureux et convivial et à un service personnalisé.
- Vous avez le sens du service et vous réagissez rapidement, correctement et promptement aux questions et demandes.
- Vous avez une forte conscience digitale, vous trouvez facilement votre chemin dans les nouvelles applications TIC et vous aimez naviguer à travers différents écrans, scénarios et structures d'information.
- Grâce à la digitalisation, le client assume également un certain nombre de tâches telles que l'enregistrement en ligne, la saisie et la mise à jour des données, le signalement des sinistres en ligne, la demande d'informations ou de

documentation... Vous l'aidez également à renforcer son autonomie au niveau digital dans la gestion de leur dossier personnel.

- Le client lui-même est de mieux en mieux informé, plus affirmé et plus exigeant. Dans votre fonction, il importe donc que vous pensiez et agissiez de manière orientée client avec une forte empathie et, bien sûr, un sens commercial. Vous accueillez adéquatement les demandes, y répondez rapidement, « to-the-point » et dans un langage clair. Vous pouvez vous appuyer sur des outils de support digitaux et des bases de données contenant des informations sur les assurés, les produits et services d'assurance.
- Le contact avec le client s'effectue désormais via de multiples canaux et évolue également fortement vers la communication digitale et mobile (via des applications, des chatbots, etc.). Il est donc impératif que vous continuiez à développer vos compétences digitales et adaptiez votre style de communication aux différents canaux de communication (au téléphone, par email ou en ligne).
- Au contact du client, vous essayez également de capter des données supplémentaires ou d'enrichir des données existantes afin d'affiner son profil et ses besoins.
- La résilience est un atout pour faire face aux pics de nombre d'appels, à la diversité des appels et au contact avec des clients exigeants et affirmés.
- Le multilinguisme (Fr, NI, Eng) et le sens commercial sont des exigences pour l'avenir.
- Vous respectez les réglementations et agissez en « conscience des risques et de la conformité ».
- Vous réussissez à travailler avec des SLAs, des KPIs et des outils de reporting.

L'efficacité personnelle et le goût du changement sont un must pour l'avenir. Cela signifie que vous :

- aimez travailler de manière indépendante et en même temps vous êtes un bon équipier, également dans un environnement de travail digital en ligne ;
- êtes ouvert au feedback et attentif à votre développement personnel et à votre employabilité ;
- êtes ouvert à la nouveauté, avide d'apprendre et d'adopter les évolutions digitales ;
- restez résilient et personnellement équilibré dans un monde de l'assurance en pleine transition ;
- valorisez la créativité d'un milieu de travail multiculturel et intergénérationnel.

Learn and Evolve - avec le Fopas

Le monde de l'assurance est-il votre truc? Lisez et apprenez-en plus sur nos sites Internet. Suivez les tendances via [Observeo](#) et consultez le programme d'apprentissage du [Fopas](#). De cette façon, vous restez constamment informé sur le secteur.