

Chargé d'assistance (H/F/X)

Votre fonction

Vous formez un chaînon essentiel entre la victime, sa famille proche, les tiers et l'assureur social. Vous organisez l'accueil, l'assistance et le rapatriement éventuel de la victime. Vous suivez tout le processus de l'appel à la clôture du dossier. Vous sélectionnez et élaborez des solutions d'assistance et veillez à ce que tout se déroule bien.

Vos missions

En tant que chargé d'assistance, vous êtes la bouée de sauvetage. La victime compte sur vous pour l'accueil et la coordination des secours.

- Vous répondez à l'appel de la victime, ou appelez vous-même la victime ou la famille proche. Vous écoutez avec compréhension l'histoire de la victime, posez les bonnes questions pour obtenir les informations nécessaires. Vous vous assurez que la victime se sente prise en charge.
- Vous fournissez ensuite, dans un langage simple et clair, toutes les informations pertinentes sur l'aide apportée et vous répondez également aux premières questions de la victime.
- Vous examinez dans quelle mesure la victime et le sinistre sont assurés. Le cas échéant, vous rassurez la victime et ses proches.
- Vous recherchez la meilleure solution pour la victime, toujours en fonction de la situation, de la couverture contractuelle et des procédures en vigueur.
- Vous faites intervenir des partenaires externes et vous assurez leur suivi.
- Vous demeurez l'interlocuteur de la victime. Vous l'informez aussi en permanence des moindres évolutions de son dossier. Elle a une question ? Vous y répondez.
- Vous connaissez le dossier de la victime sur le bout des doigts et vous le complétez en permanence. Vous transmettez des informations correctes aux parties concernées.
- Vous vous montrez proactif dans la préparation du retour à domicile de la victime. Vous êtes prêt à apporter une aide pratique et des conseils.
- Dans le cas d'un dossier médical, vous coordonnez le processus d'un éventuel rapatriement et assurez la coordination avec les différentes parties (victime, proches et médecins). Vous garantissez ainsi la protection physique de la victime.
- Vous sondez ensuite la satisfaction du client et de la victime pour la collaboration.

Compétences

- En tant que chargé d'assistance, l'empathie, la confiance en soi et le sang-froid sont des concepts clés. Vous gardez la tête froide et vous essayez de collecter et de contenir le plus d'informations possible.
- Vous restez calme face à des traumatismes graves, à des victimes ou à des demandes déraisonnables. Vous êtes émotionnellement stable.
- Vous comprenez rapidement à partir d'un rapport ou d'un appel d'urgence en quoi consistent les faits ou les incidents. Ad rem vous recherchez les solutions appropriées et coordonnez toutes les actions.
- Vous planifiez et organisez comme personne.
- Vous êtes doté d'une forte empathie et des compétences de communication nécessaires pour calmer les victimes et inciter les autres à agir rapidement.
- Vous guidez et conseillez les victimes dans la compréhension des possibilités, conditions et risques de l'assistance.
- Vous gérez les dossiers et traitez les données avec précision.
- Vous consultez et traitez rapidement et précisément les données dans les systèmes de gestion informatique.
- Vous savez travailler seul, et vous appréciez aussi le travail en équipe. Vous appréciez le feed-back et vous aimez partager vos connaissances avec vos collègues.
- Vous avez une très bonne maîtrise des deux langues nationales. Une connaissance de base de l'anglais est un atout.

Possibilités d'évolution

En tant que chargé d'assistance, vous pouvez vous spécialiser, grimper les échelons ou évoluer latéralement.

- Vous pouvez vous spécialiser et prendre en charge des appels plus complexes.
- Vous approfondissez votre expertise technique.
- Vous évoluez vers une fonction de gestionnaire de sinistres.
- Vous évoluez vers diverses fonctions commerciales.
- Si vous avez un don pour coacher des collègues, vous pouvez devenir 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 pensez et agissez orienté client et orienté solution.
- Vous avez de solides compétences en communication. Vous répondez rapidement, de manière fiable et rapide aux demandes.
- Vous captez adéquatement les besoins du client et offrez un « service & care » en temps réel. Vous pouvez vous appuyer sur des outils d'accompagnement digitaux, des bases de données et des plateformes avec des informations sur les assurés, les chargés d'assistance, les prestataires concernés, etc.
- Les contacts avec les clients sont désormais multicanaux et évoluent également fortement vers la communication digitale et mobile (via des applications, des chatbots, etc.). C'est pourquoi il est impératif que vous continuiez à développer vos compétences digitales et adaptiez votre style de communication aux différents canaux de communication (au téléphone, par e-mail ou en ligne).
- 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.
- Vous avez une forte conscience digitale et trouvez facilement votre chemin dans les nouvelles applications. Vous naviguez avec fluidité à travers différents écrans, scénarios et structures d'information.
- La résilience est un de vos points forts. Vous restez calme aux heures de pointe, aux différents appels et aux divers accidents.

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 êtes 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 [Observe](#) et consultez le programme d'apprentissage du [Fopas](#). De cette façon, vous restez constamment informé sur le secteur.