

Collaborateur Polyfonctionnel d'Agence (H/F/X)

Votre fonction

Que faites-vous au sein de l'agence ? Vous êtes au four et au moulin. Vous souscrivez les risques, négociez les conditions, vous faites des offres et polices et vous en assurez le suivi. Pour les clients, vous êtes un rocher dans la tempête. Dans les situations difficiles, vous êtes à leurs côtés et vous les aidez à traiter rapidement et correctement leur dossier de sinistre. De ce fait, vous jouez un rôle important dans la fidélisation de la clientèle et dans le maintien de la réputation tant de l'agence que de l'entreprise d'assurance.

Vos missions

- Une nouvelle demande d'offre ? Vous l'examinez à la loupe en étant attentif aux besoins du client.
- Vous analysez et souscrivez les risques sur la base des règles d'acceptation. Après une évaluation correcte, vous déterminez les conditions d'acceptation concrètes.
- Partant de là, vous établissez une offre attrayante, avec des avenants, primes et conditions d'acceptation.
- Vous négociez ensuite avec le client. Suivant une optique commerciale, bien entendu, mais aussi en étant attentif aux règles d'acceptation et aux risques possibles.
- Tout le monde est d'accord ? Vous prenez alors en charge la préparation administrative et technique des polices et avenants.
- Après la signature, vous gérez les polices et vous contrôlez les paiements. Vous faites également le nécessaire en cas de résiliation, de suspension ou d'annulation.
- Un sinistre se produit ? Vous assistez votre client en lui offrant un service optimal et en suivant la déclaration de près.
- Vous analysez et évaluez le sinistre suivant les conditions conclues. Pour ce faire, vous utilisez les rapports d'inspection, la jurisprudence et les conventions. Vous consultez votre hiérarchie au cas où l'affaire est trop complexe ou pas claire. Résultat final : un avis définitif sur l'indemnité.
- Vous veillez à ce que le système de gestion soit à jour et vous apportez l'input nécessaire à l'ouverture, l'adaptation ou la clôture des dossiers.
- Grâce à vous, toutes les parties internes et externes concernées sont pleinement informées. Avec elles, vous mettez soigneusement au point tous les aspects de chaque dossier.

Compétences

- Les activités d'assurance n'ont aucun secret pour vous, notamment la souscription et la gestion des polices et des dossiers de sinistres. Vous connaissez les produits proposés par l'agence.

- Les aspects techniques, juridiques et financiers des assurances, des contrats d'assurance et de la gestion des sinistres n'ont peu de secrets pour vous.
- Vous traitez rapidement les informations. C'est utile à l'élaboration des offres de prix et des polices. C'est également utile dans le traitement des déclarations de sinistre.
- Vos dossiers sont corrects jusque dans les moindres détails. Vous examinez également avec la plus grande attention les conditions, tarifs et règles d'acceptation.
- Vos e-mails et appels téléphoniques sont toujours orientés clients et empreints de feeling commercial.
- Vous traitez les plaintes de manière adéquate.
- Vous communiquez régulièrement sur vos activités et l'état d'avancement de vos dossiers.
- Vous maîtrisez rapidement les applications informatiques courantes, ainsi que les applications spécifiques à votre domaine de travail.
- Vous fonctionnez parfaitement de façon autonome et vous appréciez aussi le travail d'équipe. Vous considérez que le feedback est une opportunité d'apprendre et vous aimez partager vos connaissances avec vos collègues.
- Vous parlez et rédigez couramment en néerlandais et en français. Une connaissance de base de l'anglais est un atout.

Possibilités d'évolution

En tant que Collaborateur polyfonctionnel, vous avez le choix entre la spécialisation, l'approfondissement et l'élargissement.

- Vous pouvez approfondir la gestion des polices dans les questions spécialisées ou les besoins de couverture plus complexes. Vous pouvez aussi vous spécialiser dans la gestion de sinistres.
- Vous pouvez vous diriger vers diverses fonctions : une fonction commerciale où une fonction dans le domaine de l'assurance où une fonction de service.
- Etes-vous fort dans le coaching de collègues ? La fonction de chef d'équipe est faite pour vous.

Vos compétences pour une employabilité durable dans l'avenir

- La manière d'interagir avec les clients évolue fortement du face-à-face à la communication digitale et mobile (via des applications, des chatbots, ...). Dans un monde où les consommateurs sont habitués au e-commerce cela s'applique également à l'e-assurance. C'est pourquoi vous développez vos compétences digitales pour les possibilités de contact et d'interaction multicanal. Vous adaptez également votre langage et votre style d'écriture au canal de communication utilisé et vous apprenez rapidement à basculer entre les sessions en ligne avec les différents intervenants.

- Le client est de mieux en mieux informé, rapide et critique. C'est pourquoi il importe que vous appliquiez « l'orientation client » dans votre fonction : vous captez adéquatement les besoins du client et le conseillez « to-the-point » et dans un langage clair sur les solutions d'assurance appropriées. Vous prenez en compte l'étape du cycle de vie du client et ses besoins spécifiques. Après tout, les nouvelles façons de vivre, de se loger et de travailler entraînent de nouveaux besoins de protection et d'assistance. Vous pouvez compter sur des outils d'aide à la vente digitale qui vous aident dans le profilage des clients et les analyses des besoins et des risques.
- Vous guidez sans effort les clients à travers les polices et les procédures, les risques et le traitement des réclamations.
- Vous pensez et agissez de manière orienté solution, sans perdre de vue les risques et les intérêts commerciaux.
- Le processus d'assurance est de plus en plus digitalisé : les clients prennent eux-mêmes en charge un certain nombre de tâches, telles que l'enregistrement et la mise à jour des données en ligne, la déclaration des sinistres, la demande d'information ou de documentation. Vous les aidez dès lors à renforcer leur autonomie dans la gestion de leurs dossiers personnels sur le plan digital.
- De plus, les systèmes de support Insurtech et la technologie IA sont de plus en plus utilisés pour traiter des masses de données et pour enrichir des analyses de données. C'est pourquoi il est important que vous ayez une forte conscience digitale et que vous appreniez rapidement à travailler avec de nouvelles applications. Grâce à ces innovations, vous disposez également de plus de temps pour les questions et les dossiers complexes et les conseils personnalisés.
- Enfin, vous agissez avec une conscience des risques et de la conformité et vous restez informé des nouvelles réglementations concernant les produits d'assurance, les transactions financières, la gestion des données. Après tout, les nouvelles règles ont un impact sur le processus de vente.

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

- êtes ouvert au feedback de votre manager et de vos collègues et vous êtes attentif à votre développement personnel et à votre employabilité ;
- êtes avide d'apprendre, êtes ouvert à de nouvelles choses et à adopter les évolutions digitales;
- restez résilient et personnellement équilibré dans un monde de l'assurance en pleine transformation ;
- 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.