

Polyfunctioneel Medewerker in Agentschap (M/V/X)

Jouw missie in de job

Wat doe je in het agentschap? Je bent een duizendpoot. Je onderschrijft risico's, onderhandelt voorwaarden, maakt offertes en polissen en volgt ze verder op. Ook voor klanten ben je een rots in de branding. In moeilijke situaties sta je aan hun zijde en help je hen bij een snelle, correcte afhandeling van hun schadedossier. Bijgevolg speel je een belangrijke rol in de klantenbinding en in het handhaven van de reputatie van zowel het agentschap als de verzekeringsonderneming.

Jouw opdrachten

- Nieuwe offerteaanvraag? Je neemt ze onder de loep met aandacht voor de behoeften van de klant.
- Je analyseert en onderschrijft de risico's op basis van de acceptatieregels. Na een correcte inschatting bepaal je de concrete voorwaarden voor aanvaarding.
- Op basis hiervan maak je een aantrekkelijke offerte – inclusief bijvoegsels, premies en voorwaarden voor aanvaarding.
- Daarna onderhandel je met de klant. Natuurlijk vanuit een commerciële instelling maar mét aandacht voor de acceptatieregels en mogelijke risico's.
- Iedereen akkoord? Dan zorg je voor de administratieve en technische voorbereiding van de polissen en bijvoegsels.
- Na de ondertekening beheer je de polissen en controleer je de betalingen. Ook bij opzegging, schorsing of vernietiging doe je al het nodige.
- Schadegeval? Je verzacht de bittere pil door je klant een optimale service te bieden en de aangifte vlekkeloos op te volgen.
- Je analyseert en evalueert de schade volgens de afgesloten voorwaarden. Daarbij doe je een beroep op inspectieverslagen, rechtspraak en conventies. Is de zaak te complex of onduidelijk? Dan stem je af met je leidinggevende. Eindresultaat: een sluitend oordeel over de vergoeding.
- Je houdt het beheersysteem up-to-date en levert de nodige input voor opening, aanpassing of afsluiting van dossiers.
- Alle betrokken interne én externe partijen zijn dankzij jou volledig op de hoogte. Je stemt alle aspecten van elk dossier zorgvuldig met hen af.

Jouw competenties

- Je bent vertrouwd met verzekeringsactiviteiten – in het bijzonder de onderschrijving en het beheer van polissen en schadedossiers. Je kent de producten die het agentschap aanbiedt.

- Ook de technische, juridische en financiële aspecten van verzekeringen, verzekeringscontracten en schadebeheer kennen voor jou weinig geheimen.
- Je verwerkt snel informatie. Dat komt van pas bij de opmaak van offertes en polissen en bij de verwerking van schadeaanvragen.
- Jouw dossiers zijn tot in de kleinste lettertjes correct. Je kijkt dan ook met extra aandacht naar voorwaarden, tarieven en acceptatieregels.
- Je e-mailt en telefoneert altijd klantgericht en met commerciële feeling.
- Je gaat gepast om met klachten.
- Je brengt regelmatig verslag uit van je werkzaamheden en over de voortgang van jouw dossiers.
- Je kunt je vlot overweg met gangbare ICT-toepassingen en met specifieke applicaties voor je werkdomein.
- Je functioneert perfect zelfstandig en werkt ook graag in team. Je ziet feedback als een kans om te leren en deelt graag je kennis met collega's.
- Je spreekt en schrijft vlot Nederlands en Frans. Basiskennis van het Engels is zeker een pluspunt.

Jouw doorgroeikansen

Als polyfunctioneel medewerker kies je voor specialisatie, verdieping of verbreding.

- Verdiep je in polisbeheer van gespecialiseerde vragen of complexere risicodekkingsbehoeften, of specialiseer je in schadebeheer.
- Stroom door naar een verzekeringstechnische, dienstverlenende of commerciële functie.
- Ben je sterk in het coachen van jouw collega's? Dan is de functie van teamleader iets voor jou.

Jouw competenties voor een blijvende inzetbaarheid in de toekomst

- De manier van interageren met klanten evolueert sterk van face-to-face contacten naar digitale en mobile communicatie (via apps, chatbots, ...) in een wereld waarin de consument vertrouwd is met e-commerce; dit geldt ook voor e-insurance. Daarom ontwikkel je je digitale skills voor omnichannel contactvormen en interacties. Je past ook je taal- en schrijfstijl aan aan het gebruikte communicatiekanaal en je leert snel schakelen tussen online sessies met diverse betrokkenen.
- De klant is steeds beter geïnformeerd, assertief en kritisch. Daarom is het belangrijk dat je 'customer centricity' toepast in je functie: je capteert adequaat de behoeften van de klant en adviseert hem/haar 'to-the-point' en in klare taal over gepaste verzekeringsoplossingen. Je houdt hierbij rekening met de levensloopfase van de klant en zijn of haar specifieke behoeften. Nieuwe manier van leven, wonen en werken leiden immers tot nieuwe noden aan bescherming en bijstand.

Je kan hierbij een beroep doen op digitale sales support tools die je helpen bij de profilering van klanten en behoeften- en risicoanalyses.

- Je maakt klanten moeiteloos wegwijs in polissen en procedures, risico's en schadebehandeling.
- Je denkt en handelt oplossingsgericht, zonder risico's en zakelijke belangen uit het oog te verliezen.
- Het verzekeringsproces wordt steeds meer gedigitaliseerd: de klant neemt zelf een aantal taken over zoals online registreren en aanpassen van gegevens, aangeven van schade, opvragen van informatie of documentatie... Je helpt hen dan ook in het versterken van hun zelfredzaamheid op digitaal vlak in het beheer van hun persoonlijke dossiers.
- Hiernaast worden Insurtech supportsystemen en AI-technologie steeds meer gebruikt om massa's data te verwerken en data-analyses te verrijken. Daarom is het belangrijk dat je een sterke 'e-awareness' hebt en snel leert werken met nieuwe applicaties. Dankzij deze innovaties krijg je zelf ook meer tijd voor complexe dossiers en vragen en voor gepersonaliseerd advies.
- Tot slot handel je met 'risk en compliance awareness' en blijf je op de hoogte van nieuwe regelgeving rond verzekeringsproducten, financiële transacties, databeheer. Nieuwe regels impacteren tenslotte het verkoopproces.

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

- open staat voor feedback van je leidinggevende en collega's en je aandacht hebt voor je persoonlijke groei en inzetbaarheid;
- leergierig bent, open staat voor nieuwe zaken en digitale ontwikkelingen omarmt;
- veerkrachtig blijft en persoonlijk in balans in een verzekeringswereld in volle transformatie;
- de creativiteit van een multiculturele en intergenerationele werksetting waardeert.

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 [Observe](#) en consulteer het leerprogramma van [Fopas](#). Zo blijf je continu op de hoogte van de sector.