

Gestionnaire Réseau Prestataires de Services (H/F/X) chez un assureur assistance

Votre fonction

Les clients doivent faire appel à leur assurance assistance ? Les entreprises d'assurance leur apportent une aide rapide et qualitative par le biais de leurs prestataires de services. C'est pourquoi vous occupez une position clé en tant que gestionnaire du réseau des prestataires de services. Vous sélectionnez des professionnels fiables pour construire un réseau qui fait honneur à l'entreprise d'assurance.

Vos missions

- Un client vous téléphone pour vous demander une assistance ? Vous prenez avant tout le temps d'écouter. Vous analysez les besoins, vous recherchez des informations pertinentes que vous enregistrez en vue d'une assistance et d'un suivi corrects. Enfin, vous proposez le service client adéquat.
- Vous sélectionnez les prestataires de services correspondant aux besoins du client. Vous contrôlez ensuite la qualité et les frais des services fournis.
- 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.
- Vous intervenez en tant qu'intermédiaire entre l'entreprise d'assurances et les prestataires de services. Vous harmonisez de la sorte les attentes mutuelles et vous garantisiez une qualité et un service à la clientèle optimaux.

Compétences

- Vous avez une excellente connaissance des activités d'assurance des entreprises d'assistance et vous connaissez les services qu'elles proposent.
- Vous traitez rapidement les informations et la communication est l'un de vos points forts. Vous pouvez ainsi poser des questions ciblées et évaluer aisément ce dont le client a besoin.
- Votre travail est précis et qualitatif et vous faites régulièrement rapport à vos supérieurs.
- Vous recherchez des solutions créatives aux questions ou aux plaintes et vous conseillez toutes les parties de façon opportune.
- Vous maîtrisez rapidement les applications informatiques courantes, ainsi que les applications spécifiques à votre domaine de travail.

- Vous fonctionnez parfaitement de façon autonome, mais vous appréciez aussi le travail d'équipe. Vous considérez le feed-back comme 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 Gestionnaire Réseau Prestataires de Services, vous avez le choix entre la spécialisation, l'approfondissement et l'élargissement.

- Vous pouvez approfondir les questions spécialisées ou les dossiers d'assistance plus complexes.
- Vous pouvez migrer vers une fonction d'assurance ou commerciale.
- Vous êtes fort pour coacher des collègues ? La fonction de chef d'équipe est faite pour vous.

Vos compétences pour une employabilité durable dans l'avenir

- Vous êtes attentif à bien accueillir le client et à lui offrir un service personnalisé. Vous saisissez parfaitement les situations et les demandes des clients et y réagissez rapidement.
- Vous répondez rapidement à ses questions en l'informant de manière fiable.
- Vous avez une solide conscience digitale et vous aimez adopter très tôt les nouvelles applications, les outils d'assistance digitaux, les bases de données et les plateformes d'information.
- Vous pensez et agissez de manière orienté solution, avec une bonne dose d'empathie, sans perdre de vue les risques et les intérêts commerciaux.
- Vous clarifiez sans effort les procédures d'assistance, les risques et le traitement des sinistres pour les clients.
- Les contacts avec les clients et les partenaires de collaboration évoluent fortement vers la communication digitale et mobile (via des applications, des chatbots, etc.). Pour cette raison il est important que vous développiez vos compétences digitales et vos aptitudes de communication afin de pouvoir adapter votre style de communication au canal que vous utilisez, tant au téléphone, que via e-mail ou en ligne, aussi en anglais.
- Parallèlement, grâce à la digitalisation, l'assuré assume de nombreuses tâches, telles que la saisie et la mise à jour des données en ligne, la déclaration des sinistres en ligne, la demande d'informations ou de documentation, ... Vous l'aidez à renforcer son autonomie sur le plan digital dans la gestion de son dossier personnel.

L'efficacité personnelle et la volonté de changement sont indispensables pour l'avenir. Cela signifie que vous :

- aimez travailler de manière indépendante et en même temps vous êtes un bon équipier, également dans un cadre de travail digital en ligne ;
- êtes ouvert au feedback et êtes attentif à votre développement personnel et à votre employabilité ;
- êtes ouvert à de nouvelles choses et avez soif d'apprendre. Vous adhérez aux évolutions digitales ;
- restez résilient et personnellement équilibré dans un monde de l'assurance en pleine transition ;
- appréciez la créativité des partenariats multiculturels et intergénérationnels.

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.