

Marie-Laure Grignet

29/07/2020

CHARGÉE DE CLIENTÈLE EN ASSURANCE

En bref...

Dans une compagnie d'assurance ou une mutuelle, chez un courtier ou un agent général d'assurance, cette chargée de clientèle vend des contrats d'assurance aux particuliers ou aux entreprises. Le plus souvent par téléphone, elle prospecte de nouveaux clients. Elle les reçoit ou se rend chez eux et analyse leurs besoins pour leur proposer la "police" (contrat) la plus adaptée. Elle les accompagne tout au long de la durée de leur contrat. Maîtrise technique des produits, qualités relationnelles et disponibilité sont indispensables à cette professionnelle, qui sait également se montrer pédagogue pour expliquer l'intérêt d'un contrat à son interlocuteur.

Dans le détail...

Au contact de la clientèle pour vendre des contrats d'assurance

Cette chargée de clientèle vend des contrats d'assurance, appelés aussi "polices d'assurance". Elle est salariée d'une compagnie d'assurance ou d'une mutuelle et plus rarement d'une agence dirigée par un courtier ou un agent général d'assurance.

Selon les cas, cette commerciale intervient sur toute la palette des produits proposés par son entreprise, ou est spécialisée :

- dans une branche, telle que les "Incendies, Accidents, Risques Divers" (IARD), les assurances de personnes, telles que l'assurance-vie, la retraite ou la prévoyance...
- dans un type de clientèle : les particuliers bien sûr, mais également les professionnels et les entreprises. Les interlocuteurs de la commerciale sont alors le chef d'entreprise, le directeur des ressources humaines, le directeur administratif et financier...

La chargée de clientèle travaille dans une des agences du réseau ; elle se déplace chez la clientèle, sur une zone géographique bien définie. Elle peut également travailler au sein d'une plate-forme téléphonique comme chargée de clientèle à distance, qui est alors un support pour les commerciaux de terrain ; elle répond aux questions des clients et peut effectuer certaines opérations les plus simples.

Développer son portefeuille clients

Cette professionnelle consacre une partie importante de son activité au développement de son portefeuille clients. Elle prend rendez-vous avec des prospects, le plus souvent par téléphone. Il peut s'agir de personnes qui ont fait une première demande de renseignements ou encore des contacts recommandés par un client... Un téléprospecteur l'aide parfois dans cette première étape de prise de contacts.

Bien identifier les besoins du client pour proposer un contrat adapté

Lors d'un premier rendez-vous, comme une chargée de clientèle particuliers (banque), cette professionnelle identifie les besoins du client et lui propose une offre adaptée à sa situation (âge, situation familiale, profession, revenus, santé...).

Quand elle s'adresse à un professionnel, elle prend en compte la nature de son activité (artisanale, commerciale...), le chiffre d'affaires réalisé, les risques spécifiques rencontrés... Elle peut réaliser des simulations financières ; en fonction de son analyse, elle propose une ou plusieurs polices.

Une fois que son interlocuteur est convaincu, elle remplit avec lui les formulaires et les lui fait signer pour accord. Elle rassemble également différentes pièces justificatives (photocopie de la carte d'identité, relevé d'identité bancaire...).

Dans certains cas (produits d'assurance-vie ou contrats signés au domicile), le client dispose de plusieurs jours pour se rétracter, il est donc très important que la chargée de clientèle propose un contrat bien adapté et dont le client a compris tous les aspects, sinon la personne risque fort de revenir sur sa décision dans les jours qui suivent.

Fidéliser la clientèle

En bonne commerciale, la chargée de clientèle doit fidéliser ses clients ! Elle doit pouvoir faire évoluer son offre, répondre à leurs différentes sollicitations :

- à leur demande, elle peut débloquer des fonds s'ils veulent financer un projet personnel, diminuer les versements pour une assurance-vie...
- avec le temps, les besoins en assurance évoluent ; ainsi un foyer qui renouvelle chaque année son assurance multirisque habitation peut être intéressé par un service de télésurveillance, une épargne retraite, une formule d'assurance-vie...

Des relations régulières avec la compagnie d'assurance

Un autre aspect de la mission de cette professionnelle concerne les relations avec les services administratifs de la société. Ainsi, elle est souvent en contact avec les rédacteurs en assurance chargés d'éditer et d'envoyer les contrats, d'en suivre le paiement... Enfin, elle fait régulièrement le point avec l'inspecteur commercial en assurance sur l'atteinte ou non de ses objectifs commerciaux.

Sens commercial et maîtrise du droit des assurances

Cette chargée de clientèle fait preuve de qualités d'organisation et d'autonomie. Comme toute commerciale, elle sait être convaincante grâce à ses arguments et à sa parfaite connaissance des produits. Disponibilité et capacités d'écoute sont également indispensables pour entretenir une relation durable avec la clientèle.

Outre des aptitudes commerciales, elle maîtrise parfaitement les aspects techniques liés au secteur de l'assurance et les aspects juridiques de son activité, régie par le Code des assurances. Elle doit continuellement s'informer sur l'évolution des produits de sa compagnie et les caractéristiques des produits concurrents, les changements réglementaires...

Enfin, elle utilise avec aisance les applications bureautiques classiques (traitement de texte, tableur, courrier électronique) et le logiciel spécifique de son entreprise dédié à l'activité.

Avec de l'expérience, la chargée de clientèle peut devenir inspectrice commerciale, s'installer comme courtière ou agente générale. Elle peut également s'orienter vers la banque, les deux secteurs étant souvent liés, on parle d'ailleurs de "bancassurance".

Quelle formation ?

Niveau de formation

Il faut avoir au minimum un niveau Bac + 2 ans de formation

Si la plupart des recrutements s'effectuent à niveau Bac + 2 (BTS ou DUT), certains postes exigent un niveau supérieur, allant jusqu'à Bac + 5 (masters et formations en écoles de commerce...).

Les formations les plus appréciées sont celles orientées vers l'assurance ou plus largement vers l'action commerciale et la force de vente. Certaines d'entre elles, plus ou moins spécifiques, sont de niveau Bac + 2. Au-delà, on peut citer quelques :

- licences professionnelles (Bac + 3) en marketing, banque, assurances. A noter notamment les licences professionnelles "chargé de clientèle assurances", qui se préparent avec l'Institut de Formation de la Profession de l'Assurance (IFPASS), et "conseiller, souscripteur, gestionnaire en assurances" à l'École Nationale d'Assurances (ENASS-CNAM).
- masters professionnels (Bac + 5) dans les mêmes spécialités
- diplômes d'écoles de gestion ou de commerce.

La formation continue ou en alternance, en lien avec l'IFPASS, permet d'obtenir le titre de "conseiller en assurance et épargne". Cette formation accessible aux titulaires d'un diplôme de niveau Bac + 2 est principalement destinée :

- aux personnes ayant exercé des fonctions commerciales dans un autre secteur que celui de l'assurance
- aux salariés ayant exercé des fonctions techniques et désirant évoluer vers des fonctions commerciales.

Elle est proposée sur le site de Puteaux (92).

Diplôme(s) le(s) plus adapté(s) :

BTS (Brevet de Technicien Supérieur) "assurance"
DUT "techniques de commercialisation"

Diplôme(s) envisageable(s) :

Bac technologique "STMG Sciences et Technologies du Management et de la Gestion", spécialité "mercatique"
BP (Brevet Professionnel) "assurances"
MC (Mention Complémentaire de niveau Bac) "assistance, conseil, vente à distance"
BTS (Brevet de Technicien Supérieur) "banque, conseiller de clientèle (particuliers)"
BTS (Brevet de Technicien Supérieur) "management commercial opérationnel"
DUT "carrières juridiques", spécialité "banque et assurances"

Formation(s) qualifiante(s) AFPA

Conseiller commercial option assurances

VAE : Validation des Acquis de l'Expérience

RNCP : C1102, Conseil clientèle en assurances

S'informer sur la VAE
<http://www.vae.gouv.fr>

Sites formations

Le Portail des formations aux métiers de l'assurance
<http://www.formations-assurance.fr>

Combien gagne-t-on ?

En général, on débute sa carrière entre le SMIC et 1800 euros brut par mois, et on peut espérer gagner entre 4000 et 5000 euros brut en fin de carrière.
A la rémunération fixe s'ajoute parfois une part variable, calculée en fonction du chiffre d'affaires réalisé. Ainsi certaines compagnies proposent des primes individuelles et d'équipe chaque mois, chaque trimestre...

Quelles perspectives d'emploi ?

Tendance nationale favorable

Compte tenu des départs en retraite et d'un "turn-over" important, le secteur des assurances recrute, surtout sur des postes à caractère commercial.

Statuts professionnels

Salarié du secteur privé

Offres d'emploi

Pôle emploi :

- C1102 : Conseil clientèle en assurances : <http://offre.pole-emploi.fr/resultat?rome=C1102>

Agence pour l'emploi des cadres :

APEC : [https://www.apec.fr/candidat/recherche-emploi.html#/emploi?](https://www.apec.fr/candidat/recherche-emploi.html#/emploi?sortsType=SCORE&sortsDirection=DESCENDING&motsCles=(conseiller+OU+commercial)+ET+assurance&seursActivite=101757)

[sortsType=SCORE&sortsDirection=DESCENDING&motsCles=\(conseiller OU commercial\) ET assurance&seursActivite=101757](https://www.apec.fr/candidat/recherche-emploi.html#/emploi?sortsType=SCORE&sortsDirection=DESCENDING&motsCles=(conseiller+OU+commercial)+ET+assurance&seursActivite=101757)

Site(s) utile(s) :

AGEFI Emploi : <http://agefi-emploi.fr>

Emploi-Assurance.com : <https://www.emploi-assurance.com>

Familles d'intérêts

Domaine professionnel

Commerce

Assurance, Banque, Bourse

Sous-famille : *Vente*Sous-domaine : *Assurance*

Conditions de travail

DÉPENSE PHYSIQUE

Pas ou peu de dépense physique

HORAIRES ET DÉPLACEMENTS

Travail le samedi ou le dimanche

ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

Intérieur - Plein air

Intérieur

Milieu de travail

Milieu de travail standard

CAPACITÉS PHYSIQUES

Rester assis plusieurs heures

Parler

Entendre

Voir

Autres appellations du métier

attachée de clientèle en assurances
conseillère commerciale en assurance

conseillère en assurances

Documentation

ONISEP

- Parcours : Les métiers de la banque, de la finance et de l'assurance - Kiosque : Finance, Banque

ROME

- C1102 : Conseil clientèle en assurances : <http://recrutement.pole-emploi.fr/fichesrome/ficherome?codeRome=C1102&domaine=Candidat>

CIDJ

- Actuel CIDJ 2.36 : Les métiers de l'assurance : <http://fiches.actuel-cidj.info/webactuel/fic/display?noFiche=2.36>

Sites utiles

FFSA Fédération Française des Sociétés d'Assurance

<https://www.ffa-assurance.fr>

Informations sur le secteur de l'assurance, ses métiers...

Observatoire de l'évolution des métiers de l'assurance

<http://www.metiers-assurance.org>

Publie des études détaillées sur les métiers de l'assurance...

Vidéos

Beau travail (Medef)

conseiller assurance et gestion du patrimoine

<http://www.beautravail.org/index.php/les-metiers/135-conseiller-assurance-et-gestion-du-patrimoine>