

Poste du responsable
hiérarchique :

**Responsable
commercial**

Présentation du poste

Intitulé du poste : Conseiller commercial

Le positionnement du poste dans l'organisation :

Responsable commercial

Le statut et/ou la classification du poste :

Statut : Non Cadre

Architecture du poste

Finalité du poste

Le Conseiller commercial analyse les besoins des clients et des prospects, pour conseiller et vendre les contrats et garanties adaptés à leurs activités.

Garant de la satisfaction, il assure la souscription, le suivi, la fidélisation et le développement de son portefeuille clients dans le cadre de la politique définie par sa société.

Missions principales :

Prospection et développement du portefeuille

- Etablir un plan de prospection commerciale sur une zone géographique ou un secteur ;
- Contacter des prospects à partir de fichiers d'appels pour leur proposer un rendez-vous ou une offre commerciale ;
- Contacter les clients en portefeuille pour faire le point avec eux ;
- Développer un portefeuille de prospects/clients ;
- Enrichir la base de données clients/prospects (CRM interne) en assurant la traçabilité des appels ;
- Développer la prescription auprès d'un réseau d'apporteurs d'affaires locaux.

Recueil et analyse des besoins, information et conseil

- Prendre en charge les appels (entrants et sortants), courriers et mails reçus et/ou accueillir physiquement les clients ;
- Écouter et questionner le client pour comprendre sa demande et analyser ses besoins ;
- Réaliser un diagnostic complet de leur situation assurantielle ;
- Identifier les contrats ou produits de l'entreprise pouvant répondre à la demande ou aux besoins du prospect ou du client en apportant son expertise technique ;
- Renseigner et proposer des solutions adéquates en matière de services ou de produits d'assurance (nouveaux contrats, nouvelles garanties...).

Gestion des contrats – suivi et fidélisation

- Mettre à jour le contrat d'assurance du client et renseigner les documents de suivi ;
- Adapter les contrats en fonction de l'évolution des besoins des clients ;
- Mettre en œuvre des actions commerciales pour fidéliser les clients ;
- Suivre et développer un portefeuille de partenaires (notaires, cabinets de gestion patrimoniale, concessionnaires automobiles...);
- Reporter auprès de sa direction.

Fiche de poste

Les exigences du poste

- **Savoirs (connaissances théoriques nécessaires) et savoir-faire (être capable de ...) :**
 - Connaissance des caractéristiques et garanties des contrats, produits et services ;
 - Connaissance du marché de l'assurance ;
 - Maîtrise du logiciel métier de gestion de la relation client (logiciel CMR métier) ;
 - Maîtrise de l'intranet compagnie ;
 - Connaissance de la réglementation en matière d'assurances ;
 - Maîtrise des techniques commerciales et de négociation ;
 - Maîtrise du pack office (Word, Excel, Outlook, ...) ;
 - Capacité rédactionnelle ;
 - Techniques de vente ;
 - Respecter les délais et les procédures ;
 - Gérer les priorités.

- **Savoir être (qualités nécessaires à la tenue du poste) :**
 - Aisance relationnelle ;
 - Sens de l'écoute et de la communication ;
 - Autonome ;
 - Sens du service client ;
 - Sens de la négociation ;
 - Organisé ;
 - Rigueur et organisation ;
 - Aptitudes commerciales.

- **Diplômes requis :**
 - **BAC + 2 :**
 - **DUT techniques de commercialisation**
 - **BTS assurance**
 -
 - **BAC + 3 à BAC + 5 :**
 - **Licence assurance**
 - **Master en assurance**

Cette fiche de poste n'est ni définitive, ni exhaustive.

La fiche de poste est un outil de gestion RH et de management. L'employeur peut la modifier ou compléter unilatéralement par d'autres tâches correspondant aux compétences, aptitudes et champ professionnel du salarié.

Le salarié

Validation de la fiche de poste

Le responsable

Date :