

Gestionnaire sinistres

FINALITE

Assure la gestion des sinistres assurances pour le compte des sonneurs d'ordres (assureurs, sociétés mutualistes, sociétés d'assistance...)

SITUATION DANS L'ORGANISATION

Département Banque & Assurance : Directrice de ventes Banques / Assurances

ACTIVITES PRINCIPALES

Mission Front Office

- Appels entrants/sortants clients et donneurs d'ordre : ouverture dossier, vérification de l'exhaustivité des informations et prise de renseignements clients ; relances clients injoignables
- Valorisation
- Mise en œuvre du dossier en réparation, expertise et/ou remplacement ou décision clôture
- Réclamation de niveau 1
- Tri boîte mail

Missions Back Office

- Reprise des activités CALL center : rapports de clôture, saisie des rapports sur l'informatique Clients
- Relances stations : vérifications des prestations auprès des sous-traitants
- Avis sur pièces, compléments dossiers, clôtures interventions et dossiers consommateurs avec chiffrage du sinistre et élaboration du rapport de prestations
- Gestion Devis : validation devis, accord client, organisation RAN, ou décision clôture, avec élaboration rapport
- Réclamation niveau 2 avec appui si elle devient complexe
- Facturation

FORMATION et EXPERIENCE

Expérience Assurance fortement attendue ou Expérience acquise sur un plateau téléphonique, mini 1 an
Niveau BAC minimum à BAC + 2 si possible Assurance ou Droit

COMPETENCES ET QUALITES REQUISES

Compétences techniques :

- Notions de fonctionnement des appareils électrodomestiques et multimédia
- Connaissance des mécanismes des Assurances
- Bonne connaissance des outils informatiques pour la saisie et la recherche d'informations.
- Aptitudes rédactionnelles

Qualités :

- Aisance téléphonique, pour être clair dans ses propos
- Sens du service clients, pour accueillir, renseigner, rassurer, être ponctuel et serviable
- Esprit d'équipe pour échanger informations et solutions, gérer les flux ensemble de façon optimale
- Curiosité d'esprit afin d'en apprendre davantage sur le fonctionnement des appareils
- Force de persuasion, pour cadrer les appels difficiles et expliquer les refus de prise en charge
- Rigueur et réactivité pour la coordination des interventions
- Ecoute et esprit d'analyse, pour diagnostiquer correctement

N.B. Cette fiche de poste est communiquée à titre d'information ; elle est propriété de SFG ; elle est non exhaustive, susceptible d'évoluer ; les missions confiées à chaque salarié qui l'occupe sont adaptées selon les besoins organisationnels.