

Gestionnaire sinistres polyvalent

FINALITE

Assure la gestion des sinistres assurances pour le compte des donneurs d'ordres (assureurs, sociétés mutualistes, sociétés d'assistance...) ou panne hors garantie et vente de services.

SITUATION DANS L'ORGANISATION

Département Pôle Habitat

ACTIVITES PRINCIPALES

Relation client

- Etablit une relation client de qualité, pour offrir un service Client Premium
- Accueille le client et identifie sa demande

Administratif

- Réception et gestion des mails
- Traitement et suivi des dossiers

Pôle sinistres

- Traitement 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 du sinistre
- Mise en œuvre du dossier en réparation, expertise et/ou remplacement ou décision clôture
- Proposition des prestations de service Hors Garantie

Pôle Hors Garantie

- Proposition des prestations de service Hors Garantie
- Traitement appels entrants/sortants clients et donneurs d'ordre : ouverture dossier, vérification de l'exhaustivité des informations et prise de renseignements clients ; relances clients injoignables
- Vente de contrat
- Gestion Devis : validation devis, accord client, organisation RAN, ou décision clôture, avec élaboration rapport
- Mise en œuvre du dossier en réparation, expertise et/ou remplacement ou décision clôture

Missions Back Office

- Reprise des activités CALL center : rapports de clôture, saisie des rapports sur l'informatique Partenaire
- 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
- Réclamation niveau 1 avec appui si elle devient complexe
- Sur certains postes ; gestion des contrats clients (Wertgarantie)

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 commerce/vente

SAVOIR FAIRE & SAVOIR ÊTRE

Savoir-faire :

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

Savoir être :

- 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
- Polyvalence

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.
