

Métiers de la branche des sociétés
d'Expertises et d'Evaluations

Gestionnaire de réclamation client

DÉFINITION DU MÉTIER

Le gestionnaire de réclamation client traite les réclamations émanant de bénéficiaires de prestations d'expertise, et plus particulièrement des compagnies d'assurance. Il enregistre les réclamations et les fait remonter aux services concernés. Il peut également renseigner le client sur l'état de son dossier, et justifier l'analyse réalisée par l'expert.

CONDITIONS D'EXERCICE :

Le gestionnaire de réclamation client est sédentaire. Il travaille dans un bureau ou sur un plateau. Il peut faire du télétravail.

LES ENJEUX IMPACTANT LE MÉTIER

Métier en évolution*

Le métier de gestionnaire de réclamation client est considéré comme étant en évolution. En effet :

- > L'essor des enjeux de la relation client ne transforme pas le métier : la relation client est par définition au cœur de ce poste.
- > Le métier est néanmoins impacté par la digitalisation, qui peut entraîner un plus grand attendu d'immédiateté de la part des clients, sans toutefois transformer l'exercice du métier.
- > Les conséquences du dérèglement climatique, entraînent l'intensification de certains sinistres (cyber, sécheresse,...) et une plus forte récurrence de certains sinistres, pouvant causer une plus grande nervosité, voire agressivité des clients.
- > Une plus grande complexité de la réglementation assurantielle et des contrats qui en découlent. Cela impacte les compétences des gestionnaires de réclamation client, qui doivent expliquer ces éléments aux clients pour répondre à leurs questions.

**Les métiers sont dits « en évolution » lorsqu'ils connaissent des changements significatifs, mais qui n'impactent pas la nature des principales missions exercées et le périmètre d'activité du poste.*

FICHE EMPLOI-TYPE

Famille de métiers :
FONCTIONS COMMERCIALES /
SUIVI DE LA RELATION CLIENT
Code ROME : M1707 ; Codes PCS : 54B1



GESTIONNAIRE DE RÉCLAMATION CLIENT



Parité

Ce métier est ouvert aux femmes et aux hommes.



Autres appellations métier

- Chargé de relation client et qualité
- Conseiller service client



Variabilité du métier

La fonction de gestionnaire de réclamation client peut être externalisée, selon les entreprises.



Évolutions envisageables

Le directeur commercial peut évoluer vers des postes dans le domaine de la qualité.

Gestionnaire de réclamation client

FICHE EMPLOI-TYPE

LES PRINCIPALES COMPÉTENCES DU MÉTIER



ANALYSER LES RÉCLAMATIONS CLIENTS

Le gestionnaire de réclamation client est un interlocuteur privilégié des clients. Il dispose d'une vision complète des réclamations formulées et des dysfonctionnements. Il doit ainsi être en mesure d'opérer un suivi statistique des dysfonctionnements et de les partager aux services concernés.



EXPLIQUER UNE DÉMARCHE D'EXPERTISE

Le gestionnaire de réclamation client est amené à répondre à des questions précises de la part des clients. A ce titre, il est attendu de lui qu'il ait la même maîtrise technique qu'un assistant d'expert, tout en faisant preuve d'une pédagogie importante.



Savoirs

- Contrats d'assurance
- Produits d'assurance incendie, accidents, risques divers (IARD)



Savoir-être

- Pédagogie
- Diplomatie
- Rigueur
- Maîtrise de soi
- Communication assertive



Profil requis pour exercer le métier

Le métier peut être exercé avec un niveau bac à bac+2, y compris par des profils débutant dans le domaine, à l'issue d'une formation interne.

LES ACTIVITÉS DU GESTIONNAIRE DE RÉCLAMATION CLIENT

CONTRIBUTION À LA DÉMARCHÉ QUALITÉ

- Suivi statistique des réclamations clients
- Partage des remontées aux directions, services ou collaborateurs concernés par une réclamation client

SUIVI DE LA RELATION CLIENT

- Explication de l'état d'un dossier pour répondre aux réclamations d'un client
- Sollicitation ou relance de l'expert ou de son manager en cas de besoin (délai non respecté...)