

GESTIONNAIRE DE DOSSIERS POLYVALENT

I. Généralités

- a. Fonction : Gestionnaire de dossiers polyvalent
- b. Classification Assuralia : FT/VT27
- c. Rapporte à : Team Manager
- d. Objet de la fonction

Le gestionnaire de dossiers est le point de contact central pour le client ainsi que pour l'intermédiaire en assurance. Ainsi il / elle est en charge de la gestion de toute demande provenant d'un client, intermédiaire en assurance, institution financière... Le gestionnaire prend les initiatives nécessaires afin d'assurer une bonne expérience client et ce en se concertant avec toutes les parties intervenantes. Il / elle tient le client et l'intermédiaire au courant de l'évolution des dossiers.

II. Domaines de résultat

a. Responsabilités

- Gestion de A à Z des dossiers. Qu'il s'agit d'une demande :
 - d'offre
 - de nouvelle affaire
 - sur des dossiers en cours de traitement
 - de gestion d'informations médicales
 - d'opération d'après-vente
 - d'information sur les paiements de primes
 - d'information sur les commissions
 - sur des attestations fiscales
 - au niveau de la gestion de sinistres
 - ...
 - Communication téléphonique et écrite sur les sujets mentionnés ci-dessus
 - Etre le contact privilégié des Account Managers
- #### b. Capital humain
- S'intègre de sa propre initiative dans un plan de formation permanent, après concertation avec le responsable de l'équipe et celui de la formation.
- #### c. Collaboration
- Garantir et garder à niveau des développements de collaboration dans l'(les) équipe(s) et entre ses propres équipes et celles d'autres divisions.

- Le respect des accords avec les parties internes et externes comme les clients et les intermédiaires.
- Offre où c'est possible l'expertise personnelle en ce qui concerne la réalisation et/ou l'amélioration du résultat à réaliser

III. Profil :

- Au minimum un graduat ou équivalent grâce à l'expérience
- Une expérience dans le milieu bancaire / assurance est un plus
- Un bon bilinguisme NL/FR est requis
- Aimer apprendre
- Esprit commercial
- Etre un bon communicateur
- Diplomatie
- Esprit d'équipe
- Résistance au stress
- Rigueur
- Précision
- Flexibilité