

# C.Q.P. CHARGÉ D'ASSISTANCE H/F

*Dans le cadre de son partenariat avec le Groupe IGS Formation Continue, Allianz Partners France recrute ses futurs collaborateurs dans le cadre d'un Certificat de Qualification Professionnel de « Chargé d'Assistance » en contrat de professionnalisation pour une durée de 12 mois.*

## DURÉE DE LA FORMATION

- 455h de formation
- 12 mois

## RYTHME DE LA FORMATION

- Formation en alternance – contrat de professionnalisation
- 3 semaines en entreprise (St Ouen – 93) / 1 semaine en formation (Paris 17)

## PROFIL RECHERCHÉ

- Niveau d'étude, Bac minimum
- Aisance relationnelle, sens de l'écoute et du contact
- Bonne élocution

## MISSION HAND'IGS

Le Groupe IGS Formation Continue favorise l'accès de ses formations aux candidats en situation de handicap par des aménagements et des accompagnements dédiés.  
*Vous êtes en situation de handicap, on vous accompagne.*



## LE CQP (CERTIFICAT DE QUALIFICATION PROFESSIONNELLE)

Enregistré au Répertoire National des Certifications Professionnelles, le certificat de qualification professionnelle (CQP) atteste d'une qualification dans un emploi précis propre au secteur de l'assistance, acquise à l'issue d'un parcours de formation formalisé, basé sur un référentiel commun et délivré par un organisme labellisé.

# PROGRAMME DE FORMATION

## **ÉTABLISSEMENT D'UNE RELATION DE QUALITÉ AVEC LE CLIENT / BÉNÉFICIAIRE**

- Prendre en charge et qualifier un appel entrant
- Identifier les statuts et les droits du demandeur
- Prendre en compte la demande du client / bénéficiaire en recueillant l'ensemble des informations nécessaires à sa prise en charge
- Tracer efficacement les échanges avec le client / bénéficiaire
- Gérer les urgences en faisant preuve de réactivité

## **IDENTIFICATION ET PROPOSITION DE SOLUTIONS À METTRE EN ŒUVRE POUR DÉLIVRER LE SERVICE**

- Identifier la ou les solutions à mettre en œuvre en fonction des garanties contractuelles du client / bénéficiaire et du contexte
- Traiter les objections et gérer les situations conflictuelles
- Informer le client / bénéficiaire sur l'extension de couverture dont il pourrait bénéficier

## **MISE EN ŒUVRE DES PRESTATIONS DANS LE RESPECT DES CONTRAINTES EN INTÉGRANT NOTAMMENT LA DIMENSION INTERNATIONALE**

- Préparer et optimiser la prestation à mettre en œuvre en effectuant les recherches et les vérifications nécessaires
- Rechercher et coordonner des prestataires afin de mettre en œuvre une solution d'assistance
- Traiter les dossiers en France et à l'international en analysant les rapports d'expertise

## **SUIVI DES DOSSIERS, COMPTE-RENDU D'ACTIVITÉ ET AMÉLIORATION CONTINUE**

- Organiser son travail personnel selon les outils et procédures de sa structure employeur
- Traiter les consignes afin d'assurer une gestion continue des prestations d'assistance
- Remonter toute information utile à l'amélioration du service (difficultés, dysfonctionnements, bonnes pratiques,...) et émettre des propositions d'amélioration



### **CONTACTS**

#### **Prescripteurs Handicaps**

Maryna PAYNOT, Responsable Mission Handicap,  
mpaynot@groupe-igs.fr, 01 80 97 46 48

**Envoi des candidatures à :** [recrutement-handigs@groupe-igs.fr](mailto:recrutement-handigs@groupe-igs.fr)