**FICHE DE POSTE**

|  |  |
| --- | --- |
| **INTITULE DU POSTE :** | Conseiller en Vente |

|  |  |
| --- | --- |
| **OBJECTIF PRINCIPAL DU POSTE** | Conseil & concrétisation de contrats d’assurances |

**DESCRIPTION DU POSTE**

|  |  |
| --- | --- |
| Rattachement hiérarchique | Supérieur direct : Superviseur  Autres supérieurs : Responsable de site & Responsable formation & qualité |
| Catégorie | Maîtrise |
| Formation requise | Bac Minimum |
| **MISSIONS INHERENTES AU POSTE** | |
| **Démarche commerciale**   * Appel ou réception & accueil téléphonique des prospects * Analyse des besoins du prospect * Conseil et information sur les produits d’assurance proposés * Gestion des objections * Collecte des données et des informations nécessaires à l’établissement d’un devis * Suivi et relance client * Concrétisation des contrats.   **Gestion des dossiers de clients**   * Etablissement et envoi de devis d’assurance * Collecte de l’ensemble des pièces nécessaires pour compléter le dossier selon compagnie d’assurance * Suivi avec le Rédacteur en charge de la qualité des pièces en France pour l’envoi et la réception des courriers postaux * Coordination avec le superviseur pour l’encaissement de la première cotisation * Traitement des demandes clients après signature contrat en coordination avec la compagnie d’assurance   **Renseignement et suivi de la démarche sur le système de gestion de fiches**  **Gestion back office clients**   * Traitement des demandes/réclamations clients * Coordination avec le superviseur pour demandes spécifiques (avenants, etc.) | |

**PRINCIPAL INDICATEUR DE PERFORMANCE**

|  |  |
| --- | --- |
| Contrats commerciaux | *Concrétisation de contrats selon les objectifs fixés, au minima* |

**COMPETENCES REQUISES**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TYPE DE COMPETENCES** | **DETAIL DES COMPETENCES** | **NIVEAU D’EXIGENCE** |
| Compétences techniques | Connaissance générales des règles françaises de l’assurance santé (code des assurances)  Connaissance parfaite de certaines règles (Création et résiliation d’un contrat d’assurance, loi Chatel, loi assurance, loi Madelin…)  Connaissance de l’environnement spécifique de l’utilisation d’une mutuelle  Maitrise de l’expression écrite et orale du français  Qualités commerciales et capacité de gestion des objections  Maitrise des outils informatiques et bureautiques  Connaissance générale de la géographique de la France administrative (départements, villes principales) | Développé  Développé  Développé  Très Développé  Très Développé  Standard  Développé |
| Compétences comportementales | Savoir travailler en équipe  Savoir s’organiser et gérer ses priorités  Etre à l’écoute  Savoir s’adapter à différents interlocuteurs  Résolution de problèmes  Savoir accueillir aimablement  Savoir gérer des situations de stress  Etre persévérant  Savoir gérer et respecter une procédure | Standard  Développé  Très Développé  Très Développé  Développé  Développé  Développé  Développé  Développé |

**CE QU’IL FAUT SAVOIR A PROPOS DU POSTE**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Horaires de Travail :**  - Du Lundi au Vendredi  - De 8h30 à 18h  - 1H 30 de pause déjeuner  - 10 minutes de pause le matin, 10 minutes de pause l’après midi  - Permanence le Samedi, deux fois par mois de 9h à 1 3h (inclus dans le salaire) ; possibilité de travailler samedis supplémentaire (150 dhs NET par samedi additionnel travaillé)  **Formation :**  4 semaines de formation dispensée dès le recrutement, payée 500 dhs la semaine  **Type de contrat :**  CDI à l’issue des 4 semaines de formation  **Salaires et évolutions :**    **Jours féries :**  Jours fériés du calendrier français : 1er Janvier- Lundi de pâques- 1er Mai – Lundi de pentecôte – Fête de l’Ascension - 14 Juillet- 15 Août- 1er Novembre- 11 Novembre- 25 Décembre  Jours de fêtes religieuses Maroc (Aid El Kebir, Aid Sghir) : Permanence payée 500 dhs Net par jour avec petit déjeuner et déjeuner (dépôt de bon de congé si non concerné par la permanence)  **Prime de production mensuelle**   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Objectif en EURO** | **Classe conseiller** | **Taux de commission** | **Prime objectif euro** | |  |  |  | 0 | |  | Junior |  | 0 | |  |  |  | 0 | |  | Confirmé |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  | Expert |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  | |  |  |  |  | |

**Evolution :**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **TYPE DE PROFIL** | **DEFINITION DU PROFIL** | **CONDITION D EVOLUTION** | **SALAIRE MENSUEL** |
| JUNIOR | 2ans mini en centre d’appel en emission | **Evolution CONFIRME**  -Mini 1 an dans le poste  -Respect des objectifs les 3 derniers mois | 0000 Dhs Net  (2 samedis travaillé par mois)  150 Dhs net pour tout samedi travaillé en plus |
| Confirmé | Mini 2 ans d’experience en centre d’appel en vente Assurance Santé | **Evolution EXPERT**  -Ancienneté de 18 mois dans le poste  -Respect des objectifs les 3 derniers mois | 0000 Dhs Net  (2 samedis travaillé par mois)  150 Dhs net pour tout samedi travaillé en plus |
| EXPERT | Confirmé ayant fait ses preuves selon les conditions définies pour l’evolution.  Le profil Expert n’est pas recruté en externe mais promu en interne | **Evolution SUPERVISEUR**  -Ancienneté de 30 mois dans les assurances  -Respect des objectifs les 6 derniers mois  -Presente les qualités requise pour le poste | 0000 Dhs Net  (2 samedis travaillé par mois)  150 Dhs net pour tout samedi travaillé en plus |
|  |  |  |  |