

CHARGE DE RÉCLAMATIONS CLIENTS F/H

0403

Appellations les plus courantes

- Rédacteur relation clientèle, chargé réclamations dommages, chargé réclamations qualité, chargé des relations consommateurs, chargé de qualité et relation client, gestionnaire réclamations

Missions

- Traite les réclamations (financières, relationnelles, délais ...) émanant de bénéficiaires de prestations d'assistance et/ou d'entreprises clientes : détermine si la réclamation est justifiée ; recherche la solution permettant de répondre au mieux à l'objectif de satisfaction clients dans le respect des règles contractuelles et de la politique commerciale de l'entreprise ; rédige des réponses personnalisées.

Son environnement

Famille de métier

- 04 – Gestion d'assurance

Relations internes

Opérations d'assistance	<input checked="" type="checkbox"/>	Commercial et marketing	<input checked="" type="checkbox"/>
Activités médicales	<input checked="" type="checkbox"/>	Système d'information	<input type="checkbox"/>
Support et organisation assistance	<input checked="" type="checkbox"/>	Ressources humaines	<input type="checkbox"/>
Gestion d'assistance	<input checked="" type="checkbox"/>	Autres métiers support et transverses	<input checked="" type="checkbox"/>
Réseau de partenaires	<input checked="" type="checkbox"/>		

Environnement de travail

- Le métier s'exerce dans un bureau
- Les horaires sont en général réguliers

Les activités

Réception des réclamations par flux multicanal

- Réceptionne les appels ou courriers via les canaux numériques ou en face à face de réclamations émanant des entreprises clientes et/ou des bénéficiaires de prestations d'assistance
- Enregistre les dossiers de réclamations sur Informatique ou autres supports adaptés.
- Mène des recherches pour apprécier le bien-fondé ou non des réclamations :
 - Analyse le motif de la réclamation
 - Consulte l'ensemble des éléments contenus dans le dossier d'assistance, les documents justificatifs
 - Vérifie les contrats, les garanties, les procédures
 - Interroge si besoin, les services internes concernés, les prestataires d'assistance
 - Contacte les personnes ayant émis une réclamation afin d'obtenir des informations et justificatifs supplémentaires et si possible désamorce les conflits
- Analyse les différentes possibilités de réponse en fonction des éléments recueillis, et décide d'accorder ou de refuser des dédommagements dans la limite du cadre contractuel et/ou de la délégation accordée
- Rédige une réponse personnalisée et argumentée

- Met en œuvre les actions de dédommagements accordées
- Rédige et enregistre les éléments de situation et les éventuelles consignes pour la finalisation des dossiers
- En cas de risque de contentieux importants alerte les services internes et/ou externes concernés (service juridique, cabinet d'assurance...) et définit avec eux la solution la plus pertinente.
- Traite les appels et courriers numériques ou papiers liés aux dossiers en cours et fournit les informations demandées.
- Met en œuvre des procédures de recours envers les prestataires responsables des dommages et suit les dossiers jusqu'à leur résolution ou leur mise en précontentieux.
- Participe aux opérations de précontentieux.

Participation à l'évolution et l'amélioration de l'activité de réclamation

- Réalise des tableaux de bord et des statistiques (données chiffrées sur le nombre de réclamations reçues, traitées...)
- Réalise des études pour identifier les causes récurrentes des réclamations (insuffisances des contrats, des prestations fournies...) et en informe les services concernés
- Participe à l'analyse, à l'évolution des méthodes et des procédures, à la résolution des problématiques via des propositions construites et pragmatiques
- Rédige des procédures

Représentation et portage des valeurs de l'entreprise auprès des interlocuteurs internes et externes

- Anime de petites équipes de chargé(e)s de réclamations clients sans rôle hiérarchique
- Fait remonter aux clients (donneurs d'ordres) les remarques des bénéficiaires concernant la qualité de service
- Sensibilise les chargés d'assistance aux problématiques liés à la gestion de la qualité
- Effectue des missions de formation/tutorat (aux chargés d'assistances, aux nouveaux chargés de réclamations, etc.)

Les compétences clés

Les 5 compétences clés du métier « 403 Chargé de réclamations clients »		
<i>Famille de compétence</i>	<i>Numéro</i>	<i>Compétence</i>
Réclamations	SF1101	Analyser les réclamations pour prendre ou proposer une décision, en vérifiant les éléments du dossier et en recherchant des compléments
Réclamations	SF1105	Gérer les suites à donner en cas de responsabilité de prestataires dans la réclamation
Connaissance assistance	CT202	Connaissance des techniques, procédures, réglementations, contrats et garanties, vocabulaire technique, contraintes de l'environnement liés
Connaissance juridique	CT1301	Connaissance générale du droit
Aptitudes	A117	Capacité rédaction et formalisation

Les compétences

Savoir-faire

- Gérer la relation client/ bénéficiaires et/ou prestataires en utilisant les techniques d'accueil, d'écoute et de questionnement adaptées au canal de communication mobilisé (écrit, oral, visioconférence...)

- Rédiger rapports et éventuelles consignes pour la finalisation des dossiers
- Appréhender les applications et usages nouveaux permis par les outils numériques et les profondes mutations dans la relation client et les exigences de ces derniers en termes d'accessibilité aux informations et services
- Prendre en compte la capacité des clients à comparer les informations
- Mobiliser le canal de communication digital le plus adapté en fonction du message, du destinataire, du délai à respecter et des procédures en vigueur
- Rédiger des messages ou des tchats clairs, concis
- Identifier les contraintes particulières du client/bénéficiaire pouvant justifier d'une adaptation des règles de l'entreprise dans les limites prévues
- Identifier la solution technique la plus adaptée à la demande du client/bénéficiaire dans l'offre de l'entreprise
- Traiter les réclamations et objections en argumentant ses réponses sur la base des conditions du contrat
- Rédiger des courriers types et/ou personnalisés
- **Analyser les réclamations pour prendre ou proposer une décision, en vérifiant les éléments du dossier et en recherchant des compléments d'information**
- Enregistrer et traiter les réclamations des clients et bénéficiaires
- Mettre en œuvre les actions adaptées à la réclamation
- **Gérer les suites à donner en cas de responsabilité de prestataires dans la réclamation**
- Étudier les causes récurrentes des réclamations et en informe les services concernés.
- Piloter et exploiter la réalisation d'enquêtes de mesure de satisfaction Client
- Rédiger des procédures
- Réceptionner des appels et gérer des dossiers d'assistance (en cas de surcharge d'activité sur les plateaux)
- Assurer une mission de tutorat d'un (ou plusieurs) salarié(s)
- Formuler des propositions pour optimiser l'organisation, les procédures...
- Animer, sans position hiérarchique, un groupe de spécialistes
- Garantir à travers son métier la bonne application des valeurs de l'entreprise
- Prendre et assumer des décisions dans son domaine de responsabilité

Connaissances

- Connaissance des métiers de l'entreprise, de l'organisation, et des interlocuteurs des clients et prospects
- Connaissance générale des métiers de l'entreprise, de ses activités, de son offre commerciale
- **Connaissance des techniques, procédures, réglementations, contrats et garanties, vocabulaire technique, contraintes de l'environnement liés aux domaines d'assistance**
- Connaissance pratique des outils bureautiques et informatiques et de téléphonie de l'entreprise
- Connaissance pratique des bases de données contenant les informations permettant d'analyser l'activité et des applications permettant de les exploiter
- Connaissance pratique des outils informatiques de consultation des bases de données
- Connaissance pratique des progiciels de gestion intégrée
- Connaissance de la langue française (orthographe, rédaction synthétique et précise)
- Connaissance d'une ou plusieurs langues étrangères
- Connaissance du fonctionnement des plateaux d'assistance
- Connaissance des méthodes et techniques de communication et de pédagogie
- Connaissance des normes, règles et procédures qualité en place dans l'entreprise
- **Connaissance générale du droit**
- Connaissance des règles et procédures juridiques applicables à l'entreprise
- Connaissance du secteur de l'Assistance et des types de contrats
- Connaissance des procédures du précontentieux et du contentieux devant les tribunaux

- Connaissances dans un ou plusieurs domaines juridiques spécialisés

L'accès au métier

de

Aptitudes

- Sens du service client
- Capacité d'analyse et de synthèse d'une situation
- Capacité à établir avec les bénéficiaires d'assistance une relation d'aide et de confiance
- Capacités d'écoute et de communication
- Capacité à informer et à convaincre
- Capacité à gérer les tensions, les conflits
- Capacité à animer des réunions et groupes de travail
- **Capacité rédaction et formalisation**

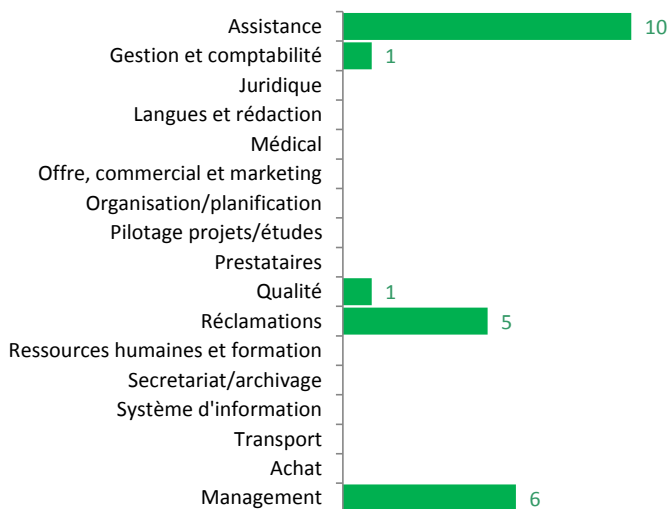
Niveau de formation, expérience

- Bac + 2 ans ou niveau équivalent acquis par l'expérience
- Une expérience dans des emplois de chargé et/ou d'encadrant d'Assistance est appréciée.

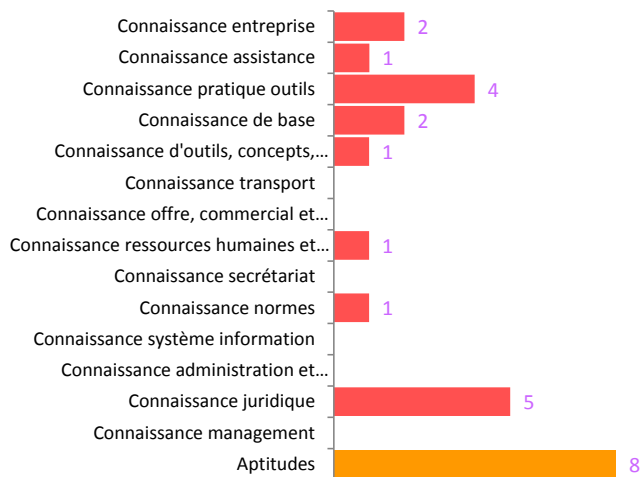
Les perspectives d'évolutions

Composition des domaines des compétences du métier

Le métier « 403 Chargé de réclamations clients » comprend 23 savoir-faire, qui se ventilent comme suit :

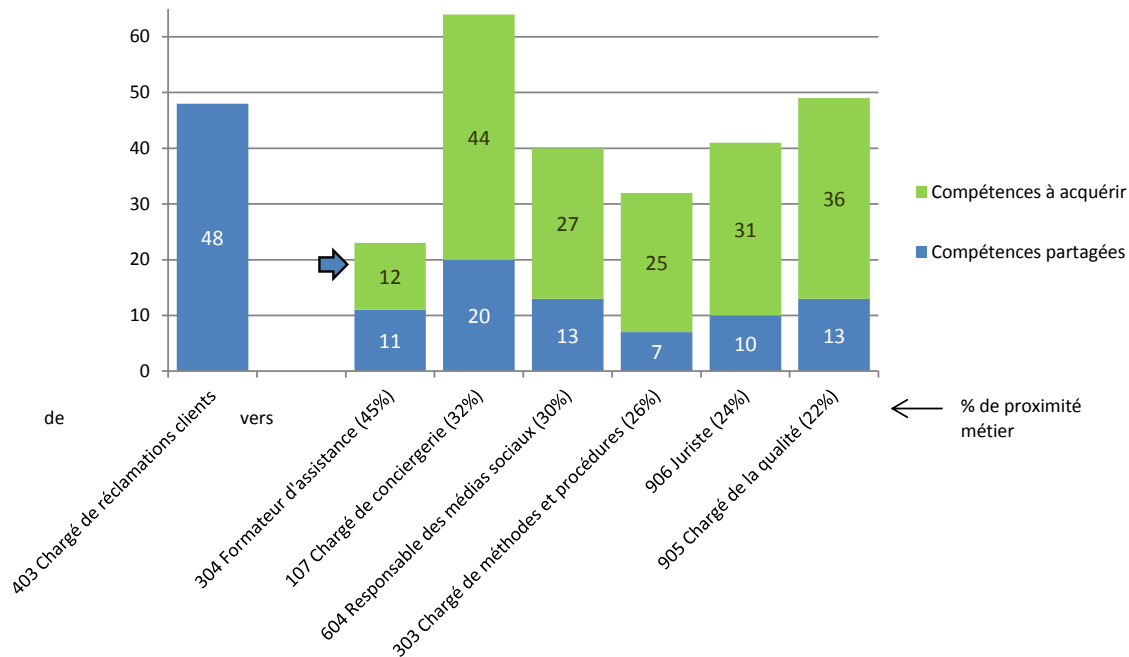


Le métier « 403 Chargé de réclamations clients » comprend en outre 25 connaissances et aptitudes, qui se ventilent comme suit :



Évolutions envisageables

Les passerelles envisageables par ordre décroissant de proximité métier



Autres évolutions envisageables

- 102. Chargé d'assistance
- 103. Encadrant d'assistance (ligne managériale dans le métier)
- 502. Chargé d'administration prestataire