

CHARGE D'ASSISTANCE F/H

0102

Appellations les plus courantes

- *Chargé d'assistance débutant, confirmé, senior, expert, référent, cadre expert d'assistance, aide chargé(e) d'assistance, télé opérateur d'assistance*

Missions

- *Prend en charge les appels des bénéficiaires en difficulté en France ou à l'étranger pour un problème technique ou médical puis met en œuvre et coordonne les moyens à sa disposition pour apporter la solution d'assistance adaptée, en intégrant dans sa réflexion les limites contractuelles, la satisfaction du besoin spécifique du bénéficiaire et les paramètres de coût des prestations.*

Son environnement

Famille de métier

- 01 - Opérations d'Assistance

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 checked="" 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 sur un plateau d'assistance affecté à un seul ou à plusieurs domaines d'assurance, en relation avec les bénéficiaires et les demandeurs d'assistance en France ou à l'étranger
- Les horaires peuvent être décalés, alternés, de nuit, 7 jours sur 7

Les activités

Réception d'une demande

- Réceptionne les demandes d'assistance via les canaux numériques ou en face à face : accueille et identifie les bénéficiaires.
- Ouvre les dossiers d'assistance sur l'outil informatique ou autre support adapté.
- Identifie les contrats, vérifie les garanties.

Qualification d'une demande

- Analyse la situation, le contexte ; apprécie l'importance de l'incident, le degré d'urgence et les besoins immédiats.
- Analyse les différentes possibilités de réponses dans le cadre des moyens définis par le contrat.
- Situe le client dans la chaîne du parcours client ou réoriente le client

Identification et mise en œuvre d'une solution d'assistance

- Choisit les solutions d'assistance adaptées et propose si nécessaires et si possible différentes alternatives aux bénéficiaires.
- Informe le client ou le bénéficiaire de la suite donnée et/ou à donner au dossier
- Recherche les prestataires et met en œuvre les prestations.
- Suit le bon déroulement des opérations d'assistance : gère les incidents signalés par les bénéficiaires, clients et prestataires ; rédige les fiches de communication
- Met à jour le dossier client ou bénéficiaire dans le système de suivi informatisé
- Fournit des informations administratives ou techniques aux bénéficiaires, aux clients et aux prestataires en réponse aux questions posées.
- Détermine les montants de prise en charge
- Rédige les éléments de situation et les éventuelles consignes pour la finalisation des dossiers.
- Traite les flux multimédias (appels, courriers, tchats, SMS, EDI et courriels) liés aux dossiers en cours.
- Contrôle et valide des factures de prestataires.
- Fournit aux bénéficiaires des attestations d'assistance.
- Participe au traitement des réclamations des bénéficiaires, des clients et des prestataires.

Participation à l'amélioration du service

- Remonter toute information en rapport avec la qualité du service

Participation à l'intégration des nouveaux chargés d'assistance

- Réalise le tutorat, le monitorat et la formation d'autres chargés d'assistance.

Participation aux adaptations d'outils numériques

- Réalise la recette d'applications informatiques.

Les compétences clés

Les 5 compétences clés du métier « 102 Chargé d'assistance »		
<i>Famille de compétence</i>	<i>Numéro</i>	<i>Compétence</i>
Assistance	SF105	Gérer la relation client/ bénéficiaires et/ou prestataires en utilisant les techniques d'accueil, d'écoute et de questionnement adaptées au canal
Assistance	SF110	Organiser la réponse à la demande en optimisant coût et qualité
Assistance	SF127	Sélectionner les options de réponse à une demande en fonction des garanties contractuelles et du contexte
Connaissance assistance	CT202	Connaissance des techniques, procédures, réglementations, contrats et garanties, vocabulaire technique, contraintes de l'environnement liés
Aptitudes	A101	Sens du service client

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...)**
- **Organiser la réponse à la demande en optimisant coût et qualité**
- **Sélectionner les options de réponse à une demande en fonction des garanties contractuelles et du contexte**
- Identifier les contraintes particulières du client/bénéficiaire pouvant justifier d'une adaptation des règles de l'entreprise dans les limites prévues
- Mandater les prestataires et assurer le suivi de leur prestation (coûts et qualité)
- Identifier les principales caractéristiques du pays et/ou de la région concernée par la demande d'assistance

- Questionner le client ou le bénéficiaire pour qualifier le contact et situer le contact dans la chaîne du parcours client
- Orienter le client/bénéficiaire vers l'application numérique utile pour effectuer sa démarche si pertinente
- Guider le client/bénéficiaire à distance sur les différents services, fonctionnalités ou applications numériques et sur les systèmes de navigation simultanée
- 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 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 de manière synthétique et précise
- Caractériser la nature et l'origine d'un appel entrant pour l'orienter vers l'interlocuteur approprié (occasionnel)
- Contrôler et valider devis et factures relatifs aux dossiers traités
- Traiter des dossiers d'assistance dans une ou plusieurs langues étrangères
- Assurer des missions de formation occasionnelles
- Assurer une mission de tutorat d'un (ou plusieurs) salarié(s)
- Tester et contrôler les nouvelles applications informatiques dans son périmètre
- Traiter les réclamations, plaintes et litiges

Connaissances

- Connaissance des rôles des services connexes et des moyens d'échanges
- **Connaissance des techniques, procédures, réglementations, contrats et garanties, vocabulaire technique, contraintes de l'environnement liés aux domaines d'assistance**
- Connaissance du milieu professionnel des prestataires (matériels, vocabulaire technique, contraintes, culture, mode de fonctionnement)
- Connaissance des principales spécificités des pays étrangers dans le domaine d'assistance concerné
- Connaissances géographiques
- Connaissance d'une ou plusieurs langues étrangères

L'accès au métier

Aptitudes

- **Sens du service client**
- Réactivité / adaptabilité
- Capacité à traiter les situations d'urgence
- Capacité d'analyse et de synthèse d'une situation
- Capacités d'écoute et de communication
- Capacité à gérer les tensions, les conflits
- Capacité rédaction et formalisation
- Capacité à coordonner simultanément plusieurs activités

Niveau de formation, expérience

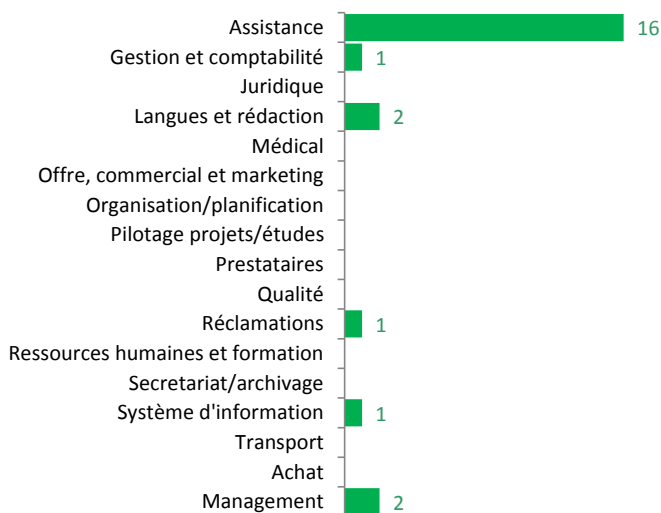
- Bac à Bac + 2 ans ou niveau équivalent acquis par l'expérience.

- Expérience professionnelle ou stage en entreprise de préférence dans un emploi en relation avec le public, de préférence dans une branche proche, telle l'assurance, ou dans le domaine sanitaire et social.

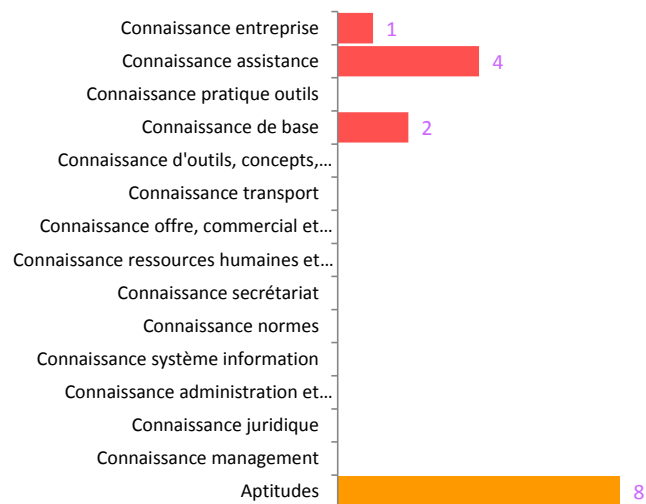
Les perspectives d'évolutions

Composition des domaines des compétences du métier

Le métier « 102 Chargé d'assistance » comprend 23 savoir-faire, qui se ventilent comme suit :

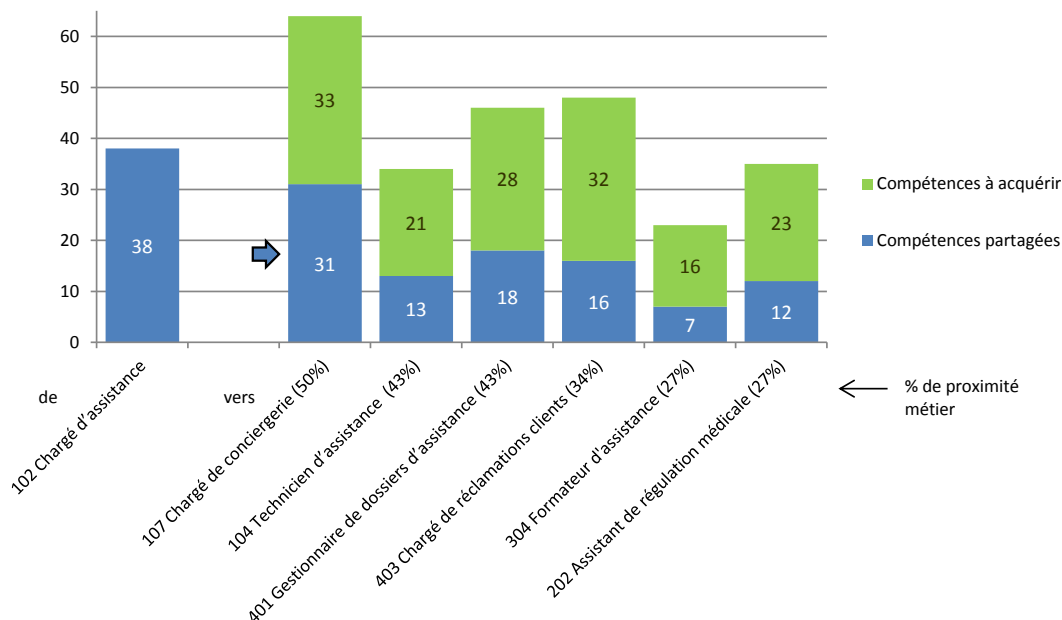


Le métier « 102 Chargé d'assistance » comprend en outre 15 connaissances et aptitudes, qui se ventilent comme suit :



Évolutions envisageables

Les passerelles envisageables par ordre décroissant de proximité métier



Autres évolutions envisageables

- 103. Encadrant d'assistance
- 106. Chargé de réservation
- 402. Gestionnaire de factures prestataires

- 502. Animateur de réseau de prestataire
- 708. Assistant de maîtrise d'ouvrage
- Un métier de la communication (métiers non intégrés à la cartographie)