

Les Activités principales

Généralement, le chargé de clientèle est impliqué dans les secteurs des services aux particuliers et aux entreprises. Le chargé de clientèle est un véritable commercial qui doit vendre les produits et les services de la société qui l'emploie! Régulièrement, sa direction lui fixe, en effet, des objectifs de vente. À lui donc, de conseiller ces services et produits, en rendez-vous ou par téléphone, à sa clientèle, et de bien argumenter pour vendre.

Prospecter et informer les clients

- Faire de la prospection en tenant compte de la cible de la société et de son image de marque
- Mettre en place des actions commerciales auprès des prospects ou des clients sous forme de mailings
- Accompagner les clients dans la gestion de leur patrimoine
- Commercialiser les produits et services

Étudier et analyser les dossiers

- Enregistrer les besoins des clients ou prospects
- Étudier et analyser les dossiers
- Faire des simulations
- Instruire les dossiers
- Faire l'ouverture de comptes, montage de dossiers, virements, simulation de remboursement de crédit...

Le profil idéal

Savoir-être

- ✓ Le chargé de clientèle doit posséder de fortes capacités relationnelles et des aptitudes à la vente
- ✓ Ce métier nécessite une grande rigueur, des capacités d'analyse et de synthèse
- ✓ Il doit savoir instaurer un climat de confiance, et être à l'écoute de ses clients

Savoir-faire

- ✓ Maîtrise de l'outil informatique

Ma place dans l'entreprise

Je dépends du :

Directeur d'agence
Directeur commercial

Je travaille avec :

▪ *A l'intérieur de l'entreprise :*
La direction d'agence
La direction commerciale

▪ *A l'extérieur de l'entreprise :*
Les clients (particuliers, professionnels, PME-PMI, grandes entreprises)

Vis ma vie

Jennifer RETTERER - BTS Management des Unités Commerciales

Remontons quelques temps en arrière. Au moment de la grande question de l'orientation, pourquoi avez-vous opté pour l'alternance.

Je voulais allier théorie et pratique et mieux comprendre la vie professionnelle, devenir autonome et satisfaire mon envie d'expérience. Je savais déjà que cela faciliterait ma future vie active et me permettrait de me constituer un réseau professionnel.

Quelles étaient vos craintes avant d'intégrer l'entreprise ?

Celles de ne pas être à la hauteur des espérances de mon employeur. Ne pas être crédible face au client.

Et puis, bien sûr, ne pas bien gérer la partie scolaire; ne pas travailler assez.

Aujourd'hui, dans quel contexte êtes-vous une Chargée de clientèle en alternance ?

Je travaille pour un courtier en assurance des personnes et des collectivités. Nous vendons des produits d'assurance. Mes clients sont des professionnels, des entreprises de toutes tailles.

Quelles missions vous a-t-on confiées au début de votre contrat ?

- Prendre les rendez-vous et faire les relances téléphoniques suite à des mailings
- Rédiger les cahiers des charges (la documentation synthétisant les besoins et les contraintes des clients)
- Prendre contact avec les différentes compagnies d'assurance
- Assurer le contact avec les clients et prospects Nationaux
- Présenter les études possibles aux commerciaux avant leur RDV client.

Quelles sont vos missions aujourd'hui ?

- Gérer les contacts Clients nationaux et internationaux
- Assurer des permanences chez le client afin de renseigner les salariés sur leur régime.

Y a-t-il des aspects inattendus du métier que vous avez découverts ?

- La possibilité d'assurer directement le Client par nous-mêmes sans passer par une compagnie d'assurance
- La créativité nécessaire

dans la rédaction des documents, notamment des cahiers des charges.

Racontez-nous dans quelle situation vous avez pu ou du faire preuve de responsabilité(s).

J'ai assumé pour un client étranger important de l'entreprise, la responsabilité de la création d'un dossier de correspondance à destination des tous sites mondiaux du client. Ce document a été rédigé en langues anglaise et espagnole.

Quel bilan posez-vous aujourd'hui de ce choix de l'alternance et de cette expérience :

Quelles difficultés avez-vous rencontrées ?

Mémoriser tous les produits d'assurance possibles a été une grande difficulté.

La vente de service « sur-mesure » implique de multiples solutions possibles à proposer aux clients.

Et quelles satisfactions en tirez-vous ?

J'ai tout d'abord, senti un soutien important de la part des professeurs du Campus IGS. Cela, ma permis de me remotiver dans les moments de doute, de mieux organiser mon travail et de savoir me concentrer sur des objectifs précis.

Ensuite, je me suis épanouie grâce à cet apprentissage quotidien en cours et en entreprise. Il me semble que je suis devenue plus mature, plus autonome et plus responsable. Je sais rester calme face à un client mécontent.

