

Le Groupe Mutuel, Association d'assureurs, leader de l'assurance maladie en Suisse, est également actif dans les domaines de l'assurance vie et des assurances de l'entreprise. Aujourd'hui, 1,4 million d'assurés individuels et quelque 18'000 entreprises nous font déjà confiance!

Le Groupe Mutuel recherche :

## **Responsable de team Gestion clientèle 100%**

### **Objectif de la fonction**

- Assurer que les collaborateurs de la Gestion clientèle offrent un service de qualité aux clients "Entreprise" en appliquant les directives internes, ainsi qu'en participant activement à la collaboration inter-secteurs
- Assister la direction du secteur Assurances Entreprise dans ses tâches quotidiennes et spéciales
- Assurer la gestion administrative du portefeuille du groupe attribué et développer des relations privilégiées avec ses clients
- Assurer le suivi commercial du portefeuille et gérer de manière proactive, en interne, le flux de visites de clients en fonction de la planification des différentes actions commerciales

### **Responsabilités / attributions**

- Veiller à l'application des directives internes (délais, procédures, compétences de décision, etc.) dans le groupe
- Conduite et coaching des gestionnaires de la Gestion clientèle

### **Description tâches majeures**

- Contrôle et validation des analyses de taux, des contrats ainsi que de la correspondance en fonction des compétences attribuées
- Calcul d'offres de renouvellement importantes ou complexes
- Collaboration étroite et soutien technique aux services KAM et Vente
- Mise en place et suivi des actions commerciales
- Formation des gestionnaires clientèle ainsi que des collaborateurs internes du Groupe Mutuel
- Participer activement à l'amélioration continue des processus
- Coacher le groupe (gestion des absences, répartition du travail, relations humaines, besoins en formation du personnel)
- Développer un esprit "orientation client" chez les gestionnaires du groupe
- Conduire, animer et gérer le groupe
- Assurer la formation continue à la place de travail
- Formation et suivi d'un nouveau collaborateur
- Evaluer et qualifier les collaborateurs en collaboration avec le supérieur hiérarchique
- Contribuer à une bonne collaboration/information entre les différents services, avec ses collègues et ses supérieurs
- Participer activement au bon fonctionnement du groupe (séance, transmission d'information, etc.)
- Préparer et présenter aux gestionnaires des séances d'informations liées au métier
- Effectuer les reporting hebdomadaires
- Représenter l'entreprise à l'extérieur avec l'accord du supérieur hiérarchique direct
- Suivi des résiliations de l'ensemble du portefeuille attribué
- Suivi des débiteurs de l'ensemble du portefeuille attribué
- Déplacements réguliers sur le site d'Oerlikon

### **Tâches particulières / divers**

- Sur mandat du responsable hiérarchique
- Participer à la conduite et à l'aboutissement d'un projet

### **Profil de formation**

- CFC employé de commerce ou formation jugée équivalente
- Un Brevet fédéral en assurance maladie, social ou privée serait un atout
- Maîtrise des outils bureautiques (MS-Office) et de l'environnement Windows

- Langue maternelle française avec d'excellentes connaissances obligatoires de la langue allemande (C1 au minimum)

#### **Expérience prof. requise**

- Expérience d'au moins 5 ans dans le domaine des assurances, en particulier assurances de personnes
- Expérience exigée dans une activité relative au suivi de la clientèle
- Expérience confirmée souhaitée dans la gestion de personnel

#### **Aptitudes et compétences**

- Orientation résultats qualité
- Esprit d'équipe
- Team leadership
- Acquisition de connaissances
- Flexibilité
- Directivité, assertivité
- Coaching/Développement
- Autonomie et initiative
- Orientation client
- Délégation
- Précision et méthode
- Aisance avec les chiffres
- Esprit d'analyse et perspicacité
- Aisance rédactionnelle

#### **Nous vous offrons**

- Un travail varié au sein d'une équipe jeune et dynamique
- Des méthodes de travail modernes
- La motivation d'une entreprise en développement
- Une rémunération en rapport avec vos connaissances et nos exigences
- Toutes les prestations sociales d'une grande entreprise

#### **Lieu de travail**

Martigny

Vous êtes libre de suite ou dans un proche avenir et désirez mettre vos connaissances à profit d'une équipe motivée, nous vous invitons à envoyer votre dossier complet sur notre site internet [www.groupemutuel.ch/erecruitment](http://www.groupemutuel.ch/erecruitment).