

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 28723**

Intitulé

CQP : Certificat de qualification professionnelle Chargé(e) d'assistance

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
Commission nationale paritaire de l'emploi et de la formation (CNPEF) de la branche assistance - Syndicat national des sociétés d'assistance (SNSA)	Président

Niveau et/ou domaine d'activité

Convention(s) :

3279 - Sociétés d'assistance

Code(s) NSF :

310t Spécialités plurivalentes des échanges et de la gestion (réalisation du service)

Formacode(s) :

Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

Le Chargé d'assistance 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

Le métier s'exerce sur un plateau en relation avec le bénéficiaire ou le demandeur d'assistance

- L'établissement d'une relation de qualité avec le client/bénéficiaire (accueil téléphonique, identification du statut et des droits du demandeur, traitement de la demande du client/bénéficiaire, formalisation des éléments du dossier, gestion des urgences) ;
- L'identification et proposition de solutions à mettre en œuvre pour délivrer le service (recherche de solutions d'assistance, gestion des objections et situations conflictuelles, information du client/bénéficiaire sur les prestations complémentaires existantes) ;
- La mise en œuvre des prestations d'assistance en intégrant la dimension internationale de l'environnement (préparation et optimisation de la prestation, mise en œuvre des solutions de prestations) ;
- Le suivi des dossiers, compte-rendu d'activité et amélioration continue (gestion du planning, traitement des consignes du back-office, remontée d'informations et propositions d'améliorations).

Capacités ou compétences attestées :

- Prendre en charge et qualifier un appel entrant ;
- Identifier le statut et les droits du demandeur ;
- Prendre en compte la demande du client/bénéficiaire en recueillant l'ensemble des informations nécessaires à sa prise en charge ;
- Tracer efficacement les échanges avec le client/bénéficiaire ;
- Gérer les urgences en faisant preuve de réactivité ;
- Identifier la ou les solutions à mettre en œuvre en fonction des garanties contractuelles du client/bénéficiaire et du contexte ;
- Traiter les objections et gérer les situations conflictuelles ;
- Informer le client/bénéficiaire sur l'extension de couverture dont il pourrait bénéficier ;
- Préparer et optimiser la prestation à mettre en œuvre en effectuant les recherches contextuelles ;
- Recherche et coordonner des prestations afin de mettre en œuvre une solution d'assistance ;
- Traiter les dossiers dans une ou plusieurs langues étrangères ;
- Organiser son travail personnel selon les outils et procédures ;
- Assurer la passation et le suivi du dossier ;
- Traiter les consignes afin d'assurer une gestion continue des prestations d'assistance ;
- Remonter une information utile à l'amélioration du service et émettre des propositions d'amélioration.

Secteurs d'activité ou types d'emplois accessibles par le détenteur de ce diplôme, ce titre ou ce certificat

Service d'assistance aux personnes

Pour les salariés de la Branche assistance

Chargé(e) d'Assistance

Codes des fiches ROME les plus proches :

C1102 : Conseil clientèle en assurances

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composantes de la certification :

Après la formation, la certification se compose de 4 domaines de compétences/aptitudes/connaissances indépendants :

- Domaine 1 – Etablissement d'une relation de qualité avec le Client/bénéficiaire
- Domaine 2 – Identification et proposition de solutions à mettre en œuvre pour délivrer le service
- Domaine 3 – Mise en œuvre des prestations d'assistance en intégrant la dimension internationale de l'environnement
- Domaine 4 – Suivi des dossiers, compte-rendu d'activité et amélioration continue

VAE

- Dépôt de dossier de recevabilité (livret 1)
- Réalisation d'un portefeuille de preuve (livret 2)
- Validation après entretien avec le jury

Validité des composantes acquises : illimitée

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	OUI	NON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant		X	
En contrat d'apprentissage		X	
Après un parcours de formation continue	X		Jury Paritaire 50/50
En contrat de professionnalisation	X		Jury Paritaire 50/50
Par candidature individuelle	X		Jury Paritaire 50/50
Par expérience dispositif VAE prévu en 2016	X		Jury Paritaire 50/50

	OUI	NON
Accessible en Nouvelle Calédonie		X
Accessible en Polynésie Française		X

LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS**ACCORDS EUROPÉENS OU INTERNATIONAUX****Base légale****Référence du décret général :****Référence arrêté création (ou date 1er arrêté enregistrement) :**

Arrêté du 07 juillet 2017 publié au Journal Officiel du 19 juillet 2017 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, sous l'intitulé "Certificat de qualification professionnelle Chargé(e) d'assistance" avec effet au 19 juillet 2017, jusqu'au 19 juillet 2022.

Référence du décret et/ou arrêté VAE :**Références autres :****Pour plus d'informations****Statistiques :**

35 candidats en cours de formation pour la certification

Autres sources d'information :**Lieu(x) de certification :**

Commission nationale paritaire de l'emploi et de la formation (CNPEF) de la branche assistance - Syndicat national des sociétés d'assistance (SNSA)

8/14 avenue des frères Lumière

94368 Bry sur Marne

Lieu(x) de préparation à la certification déclarés par l'organisme certificateur :

CIEFA Paris - 3 Rue Pierre Dupont - 75010 Paris

CIEFA Lyon - 47 Rue du Sergent Michel Berthet - 69009 Lyon

Dans les locaux de l'entreprise de Niort

Historique de la certification :

Modalité d'élaboration des référentiels : CNPEF de la branche assistance