



Le département Administratif du Secrétariat Général recherche pour le Service des Activités spécifiques, au sein de l'équipe Assurance Voyages

## **1 CHARGE DE GESTION H /F**

### **Mission principale :**

- Instruire, gérer et régler les sinistres relevant des garanties d'assurances « annulation de voyage ou de séjour, interruption de séjour, retard d'avion, départ aérien différé, vol, multirisques bagages ».
- Effectuer les opérations nécessaires à l'ouverture de dossier, au contrôle de la garantie, à la constitution du dossier, à la détermination du montant des indemnités contractuellement dues et au classement du dossier.
- Assurer l'accueil téléphonique des clients et le suivi des dossiers en apportant une réponse personnalisée claire et argumentée.

### **Activités principales :**

#### **Pour préparer le dossier de règlement :**

- Il vérifie la présence et la mise en jeu des garanties nécessaires au règlement,
- Il rassemble et vérifie la présence de toutes les données nécessaires à l'ouverture des dossiers,
- Il traite et saisit les informations relatives au dossier de règlement,
- Il prépare et émet des demandes de compléments d'informations et/ou de pièces complémentaires aux clients partenaires et/ou finaux nécessaires à l'instruction du dossier,
- Il saisit les informations relatives au dossier de règlement,
- Il met à jour les évaluations du sinistre.

#### **Pour déterminer le montant du règlement :**

- Il analyse les aspects techniques du dossier,
- Il prépare et soumet les dossiers nécessitant un avis médical à des médecins,
- Il applique les conventions et dans ce cadre apprécie les responsabilités,
- Il calcul les indemnités dues,
- Il peut être amené à expliquer et argumenter sa position technique.

**Interlocuteurs internes et externes : (hors hiérarchie directe) :**

Interne : Les responsables des différents services opérationnels ou fonctionnels en relation avec son domaine d'activités.

Externe : Les intermédiaires, les clients et organismes de voyages divers.

**Nature et cadrage des décisions relevant de la fonction :**

Il dispose d'une autonomie de traitement des dossiers et d'ordonnement des règlements dans le cadre des procédures établies et formalisées dans le dispositif qualité.

L'ensemble des activités à effectuer s'exerce sous le contrôle régulier de son responsable

**COMPETENCES NECESSAIRES POUR TENIR LE POSTE :**

**Profil recherché :**

Niveau BAC +2 Gestion –AES ou expérience réussie dans le secteur du tourisme.

**Compétences techniques :**

- Goût des chiffres, méthodique, rigueur, sens de l'organisation et des priorités,
- Maîtrise des outils bureautiques et technologiques
- Très bonne expression française à l'oral comme à l'écrit,
- Aptitude à la synthèse, au résumé, et à l'analyse
- Anglais indispensable (lu, écrit, parlé)

**Compétences relationnelles :**

- Facilités de contact, écoute, esprit d'équipe, réactif
- Aptitude à communiquer dans une situation de face à face
- Etre sensibilisé à la qualité du service au client

Si vous êtes intéressé par cette offre, merci de transmettre votre candidature (CV et lettre de motivation) par e-mail à [severine.liprandi@axa-assistance.com](mailto:severine.liprandi@axa-assistance.com)