

Chargé(e) de Relation Client (H/F)

06/07/2026

CDI temps plein – Paris 10

A propos d'Agria Assurance pour Animaux

Entreprise internationale d'origine suédoise fondée en 1890, Agria Assurance pour Animaux est leader européen sur le marché de l'assurance santé animale avec près d'1,5 million d'animaux assurés dans 9 pays : Suède, Norvège, Danemark, Finlande, Royaume-Uni, France, Allemagne, Irlande, Pays-Bas.

En France depuis avril 2018, Agria Assurance pour Animaux structure son activité autour de deux pôles : l'assurance pour chiens et l'assurance pour chats. Actuellement en pleine croissance, nous recherchons un/une Gestionnaire Indemnisation pour renforcer notre équipe en place.

Notre ADN

Equipe de passionnés par les animaux – esprit entrepreneurial et esprit d'équipe – management de proximité –

Agria Assurance pour Animaux est un véritable assureur, c'est-à-dire que nous construisons nous-mêmes nos produits d'assurance, les commercialisons et en supportons le risque financier. Nous sommes spécialisés dans le bien-être animal depuis plus de 130 ans et tirons notre force de la connaissance des animaux, de leurs pathologies et de leurs besoins, en fonction de leurs races. Notre expertise se fonde notamment sur des années de recherche en santé animale et des investissements croissants en la matière.

Nous pensons que chaque animal mérite un accès aux meilleurs soins vétérinaires et proposons des assurances uniques, sans restriction d'âge à la souscription.

Nous rejoindre

Rejoindre Agria Assurance pour Animaux c'est rejoindre un groupe international et intégrer une équipe française dynamique et soudée.

Vos missions en tant que Chargé(e) de Relation Client

En tant que Chargé(e) de Relation Client, vous jouerez un rôle clé dans la satisfaction et la fidélisation des clients. Sous la responsabilité du Manager du Centre de Relation Client, vos principales missions seront :

- Gestion des appels entrants et sortants :

Conseiller et accompagner les clients dans la souscription d'une assurance pour leurs animaux.

Répondre aux questions et demandes d'informations sur les contrats et garanties.

Accompagner le client dans les démarches de demande de remboursement, de modification ou de résiliation de contrat.

- Traitement des demandes clients :

Gérer les demandes clients par mail et par téléphone.

Assurer un suivi personnalisé et rediriger les demandes vers le bon service si nécessaire.

- Gestion administrative des contrats :

Effectuer les tâches administratives liées à la gestion des polices d'assurance.

Assurer la mise à jour et le suivi des dossiers clients (intégration des mandats SEPA, résiliation de contrats, etc)

- Gestion des tâches diverses :

Orienter les clients vers un ambassadeur si leur demande concerne un éleveur.

Collaborer avec le service gestion pour le suivi des dossiers sinistres en cours.

Proposer des améliorations pour optimiser les process et l'expérience client, tout en assurant la fidélisation du client afin de réduire les résiliations.

Votre profil

- Vous êtes à l'aise au téléphone et savez instaurer une relation de confiance avec les clients, idéalement avec un fort intérêt pour les animaux, en particulier pour les chiens et les chats.
- Vous maîtrisez parfaitement le français à l'écrit et à l'oral – la maîtrise de l'anglais est un plus.
- Vous avez un véritable esprit d'équipe et aimez travailler dans un environnement collaboratif.
- Vous êtes rigoureux-se, organisé(e) et savez gérer plusieurs tâches simultanément.
- Une expérience sur un poste équivalent est un plus.
- Vous avez une bonne maîtrise des outils informatiques et des logiciels de gestion client.

Cadre de travail et avantages

Les bureaux d'Agria Assurance pour Animaux sont facilement accessibles, situés au cœur de Paris dans le 10^e arrondissement.

Rémunération selon profil sur 13,5 mois – titres restaurants dématérialisés – Mutuelle (AXA) prise en charge à 100%

Prérequis :

Présence obligatoire en Île-de-France (poste non éligible au 100 % télétravail).

Envie d'un nouveau challenge ?

Envoyez-nous votre dossier de candidature complet (CV + lettre de motivation) :

Julien BEGUE, Directeur France d'Agria Assurance pour Animaux

julien.begue@agria.fr

Alice PRODHON, Responsable Service Client

alice.prodhon@agria.fr