

CHARGÉ D'ACCUEIL ET DE SERVICES À LA CLIENTÈLE

Emplois-types regroupés dans ce métier-repère

- Chargé(e) d'accueil
- Hôte(sse) d'accueil
- Guichetier(ère)
- Chargé(e) de service clientèle
- Chargé(e) de renfort commercial
- Assistant(e) commercial(e)
- Téléopérateur(trice)

FORCE DE VENTE

Banque de réseau

Mission Générale

Le chargé d'accueil et de services à la clientèle est le premier contact du client en agence. Il accueille, renseigne et oriente la clientèle. Son activité est centrée sur la relation commerciale.

ACTIVITÉS

Activités principales

- Accueillir, renseigner, détecter les besoins et orienter la clientèle vers le bon interlocuteur
- Actualiser les fichiers commerciaux
- Organiser des rendez-vous pour les chargés de clientèle
- Réaliser des opérations de back office
- Assister, si nécessaire, le client dans la réalisation des opérations courantes
- Travailler en étroite collaboration avec les chargés de clientèle

Activité éventuelle

- Effectuer des ventes de produits et de services bancaires de base à partir d'un portefeuille de clientèle

ENVIRONNEMENT

Le chargé d'accueil et de services à la clientèle travaille en agence. Il travaille en étroite collaboration avec l'ensemble des conseillers de l'agence.

PROFIL

Formation initiale d'accès au métier

- Bac+1, Bac+2
- BTS Banque
- BTS MUC
- BTS NRC
- DUT Techniques de commercialisation



PROFIL

Compétences attendues

Connaissances - savoir

- Connaître les consignes de sécurité des biens et des personnes
- Connaître les procédures administratives et comptables
- Connaître les produits et services bancaires de base

Compétences comportementales - savoir-être

- Faire preuve de capacités relationnelles et de communication
- Mettre en application les méthodes et techniques commerciales
- Avoir le sens de l'initiative
- Savoir communiquer à l'écrit et à l'oral
- Savoir s'adapter
- Savoir écouter
- Savoir travailler en équipe

Compétences opérationnelles - savoir-faire

- Anticiper les besoins des clients et apporter une réponse adaptée aux attentes
- Conseiller le client dans ses opérations bancaires de base
- Savoir gérer les situations d'urgence

Compétences numériques

Socle de compétences minimales en numérique commun à tous les métiers-repères

MOBILITÉ

- Chargé de clientèle particuliers
- ...

Tendances d'évolution du métier

- Métier pouvant connaître des positionnements différents selon les zones géographiques d'une part et les stratégies d'entreprises d'autre part.
- Métier en cours de transformation impacté par la relation en ligne et la baisse de fréquentation des agences.
- Métier de passage vers les fonctions du réseau pour les jeunes entrant dans le métier commercial.
- Évolution des compétences pour partie vers des compétences de nature commerciale.
- Évolution vers une diversification des tâches.
- Concurrence multi-sectorielle forte sur les métiers commerciaux.
- L'évolution de ce métier doit être examinée en relation avec celle du métier de chargé de clientèle particuliers.