

CHARGÉ DE CLIENTÈLE PARTICULIERS

Emplois-types regroupés dans ce métier-repère

- Conseiller clientèle particuliers
- Conseiller assurance
- Chargé de développement clientèle particuliers
- Téléconseiller...

FORCE DE VENTE

Banque de réseau

Mission Générale

Le chargé de clientèle particuliers est un des principaux interlocuteurs du client avec sa banque. À l'écoute de ses besoins, il le conseille sur les produits et les services pour répondre au mieux à ses attentes.

ACTIVITÉS

- Détecter les besoins des clients et proposer des solutions de financement
- Promouvoir et vendre les produits et services bancassurance aux particuliers
- Conseiller la clientèle en termes d'investissement et de placement en l'orientant si nécessaire vers d'autres interlocuteurs au sein de la banque
- Gérer et développer un portefeuille de clients particuliers
- Assurer le suivi de l'évolution du client
- Identifier les risques financiers (fraude fiscale, blanchiment...)
- Négocier les conditions financières et mettre en place les garanties
- Instruire les demandes de crédit et en évaluer les risques
- Prospecter de nouveaux clients
- Réaliser certaines opérations de back office
- Suivre les évolutions réglementaires, juridiques, fiscales, spécifiques au secteur bancaire
- Actualiser les fichiers commerciaux

ENVIRONNEMENT

Le chargé de clientèle particuliers travaille en agence. Il est rattaché hiérarchiquement au responsable du marché des particuliers de l'agence qui peut être le responsable de l'agence si l'unité est petite.

PROFIL

Formation initiale d'accès au métier

- Bac+1, Bac+2
- BTS Banque
- BTS MUC
- BTS NRC
- DUT Techniques de commercialisation
- Bac+ 3 licence professionnelle Assurance Banque Finance



PROFIL

Compétences attendues

Connaissances - savoir

- Avoir une bonne connaissance des techniques de marketing et de communication
- Avoir une bonne culture générale économique et financière
- Connaître le tissu économique local
- Connaître les consignes de sécurité des biens et des personnes
- Connaître les notions de base de la gestion patrimoniale
- Connaître les procédures administratives et comptables
- Connaître la réglementation bancaire, juridique, fiscale relative à son activité
- Maîtriser les caractéristiques des services, produits bancaires et assurance à destination des particuliers
- Maîtriser les techniques de financements courants et ceux de l'immobilier
- Maîtriser les techniques de l'analyse des risques financiers
- Maîtriser les techniques de négociation commerciale
- Maîtriser les techniques de vente et de prospection

Compétences comportementales - savoir-être

- Avoir le sens de l'initiative
- Savoir prendre des décisions
- Savoir s'adapter
- Être orienté résultats
- Faire preuve de méthode et de rigueur
- Savoir analyser et synthétiser
- Savoir communiquer à l'écrit et à l'oral
- Savoir écouter
- Savoir convaincre
- Faire preuve de capacités relationnelles et de communication
- Savoir planifier et organiser sa charge de travail
- Savoir travailler en équipe
- Faire preuve de pédagogie

Compétences opérationnelles - savoir-faire

- Anticiper les besoins des clients et apporter une réponse adaptée aux attentes
- Conduire et conclure un entretien commercial en face à face ou à distance
- Conduire une démarche de prospection
- Conduire une négociation commerciale
- Détecter les risques financiers (fraude fiscale, blanchiment...)
- Rédiger des rapports d'activité
- Savoir gérer les conflits avec les clients
- Savoir gérer les situations d'urgence
- Savoir tisser et entretenir un réseau de relations
- Maîtriser les risques liés à l'e-réputation
- Maîtriser les outils digitaux et les outils collaboratifs

Compétences numériques

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

CHARGÉ DE CLIENTÈLE PARTICULIERS

MOBILITÉ

- Chargé de clientèle professionnels
- Conseiller en patrimoine
- Responsable/animateur d'unité commerciale
- ...

Tendances d'évolution du métier

- Reconfiguration du métier en cours liée à l'impact du numérique. Deux possibilités d'évolution :
 - le chargé de clientèle particuliers se spécialise pour adopter un rôle d'expert,
 - le chargé de clientèle particuliers adopte un rôle de "super-généraliste".
- Évolution des compétences au regard notamment du niveau d'information de la clientèle et des activités de banque en ligne.
- Complémentarité en termes de compétences à examiner entre les activités de la relation commerciale en face à face et les relations commerciales à distance.

cf. l'étude : Les métiers de la relation client à distance dans les banques.



cf. l'étude : L'impact du numérique sur le métier de chargé de clientèle particuliers et l'évolution du rôle managérial.

