

# Les métiers de l'accueil et de services à la clientèle

Face aux nouvelles technologies et exigences de clients de plus en plus autonomes, les banques ont été amenées à repenser l'ensemble de leur stratégie, et plus particulièrement le modèle de leur agence bancaire. Cette redéfinition n'est pas sans conséquences sur l'évolution des métiers commerciaux. Les métiers d'accueil et de services à la clientèle connaissent aujourd'hui de profondes transformations tant au niveau des activités qu'ils regroupent que des compétences qu'ils nécessitent.

## Activités des métiers d'accueil et de services à la clientèle

- Accueillir, renseigner et conseiller les clients
- Effectuer des ventes de produits et de services bancaires de base
- Organiser des rendez-vous pour les conseillers
- Réaliser des opérations de back office

### Nouvelles activités

- Accompagner les clients dans l'utilisation des services à distance (automate, banque en ligne, applications mobiles)
- Gérer la conformité et les risques associés aux produits et services offerts

### Activité qui devrait disparaître à terme

- Assister les clients dans la réalisation des opérations courantes

## Renforcement des compétences

### Savoir-être

Outre les compétences relationnelles nécessaires à l'exercice de métiers d'accueil, l'esprit d'équipe et la pro-activité font partie des qualités de plus en plus recherchées.

### Compétences commerciales

Renforcement des compétences commerciales : anticiper les besoins des clients et apporter une réponse adaptée aux besoins, savoir conseiller le client dans ses opérations bancaires de base.

## Profil socio-démographique - chiffres 2015

Effectifs : **13 000** Part dans la population : **7%**



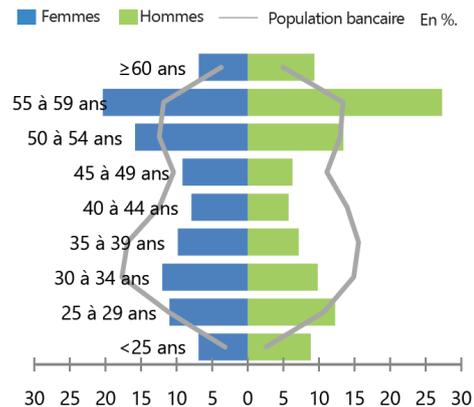
**24,6%**



**75,4%**

Techniciens **86,3%** Cadres **13,7%**

Age moyen : **44 ans**



Nombre d'embauches : **2 600**

Nombre de départs : **2 300**

Niveau principal de diplôme à l'embauche : **Bac +2**

### Compétences relatives à la conformité

La réalisation d'activités commerciales génèrent de la gestion de risques et de conformité. Aussi, les chargés d'accueil menant des actions commerciales doivent connaître les règles de conformité et savoir les mettre en application. Ils doivent également connaître les systèmes d'information de gestion des risques.

### Compétences numériques

Au delà de la maîtrise des outils informatiques, connaître et utiliser les services bancaires numériques est indispensable pour orienter et aider la clientèle. Ces métiers nécessitent de savoir s'informer et se former avec le numérique.

## Vers un modèle d'accueil partagé

Il s'agit non pas de supprimer la fonction d'accueil en agence mais de mutualiser cette fonction entre les collaborateurs du point de vente.

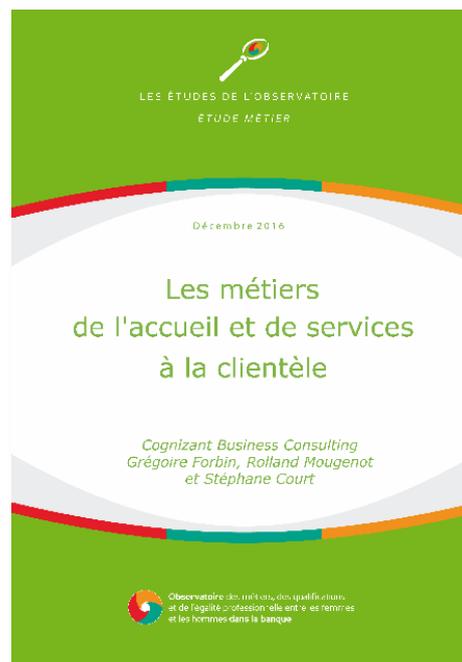
Ainsi, l'accueil devient l'affaire de tous, du chargé d'accueil au directeur d'agence en passant par les différents métiers de conseillers clientèles.

Ce modèle d'accueil tend à se généraliser au sein des réseaux bancaires.

## L'accompagnement au changement

La transformation des métiers d'accueil pousse les établissements à adapter et enrichir les actions de formation déjà mises en place :

- Poursuivre l'accompagnement des personnes qui entrent dans le métier
- Former à la fonction d'accueil toutes les personnes de l'agence
- Poursuivre les actions de formation pour renforcer les compétences numériques, commerciales, de conformité des collaborateurs
- Faciliter les mobilités vers les métiers commerciaux, voire les métiers de back office



Pour en savoir plus, retrouvez l'étude sur notre site internet : [www.observatoire-metiers-banque.fr](http://www.observatoire-metiers-banque.fr)