

Chargé d'accueil et de services à la clientèle

Le chargé d'accueil et 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.

Mission générale

Le chargé d'accueil et 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.

Famille/Sous famille

Force de vente

Banque de réseau

Activités

- Accueillir, renseigner, détecter les besoins, conseiller 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
- Effectuer des ventes de produits et de services bancaires de base à partir d'un portefeuille de clientèle
- 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

Emplois-types

- Chargé d'accueil
- Hôte d'accueil
- Guichetier
- Chargé de service clientèle
- Chargé de renfort commercial
- Assistant commercial
- Téléopérateur

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.

Formations

- Bac+1, Bac+2
- BTS Banque
- BTS MUC (Management des Unités Commerciales)
- BTS NRC (Négociation et relation Client)
- DUT Techniques de commercialisation

Compétences attendues

Connaissances (savoir)

- Connaître les consignes de sécurité des biens et des personnes
- Connaître une gamme élargie de produits et services bancaires
- Connaître les règles de compliance et les mettre en application
- Connaître les procédures administratives et comptables

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 s'adapter
- Savoir écouter
- Savoir travailler en équipe agile
- Savoir convaincre
- Etre réactif

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
- Générer des ventes en appliquant les méthodes et techniques commerciales

Compétences numériques

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

Compétences clés

- Sens commercial
- Ecoute active
- Sens du service
- Rigueur
- Capacité à travailler en équipe

Mobilités possibles

- Chargé de clientèle particuliers
- Gestionnaire de back office

Evolution 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 pivot entre les clients et les conseillers, guidé par l'impératif de répondre aux nouveaux besoins des clients, il suppose à la fois disponibilité, souplesse et réactivité,

et requiert une large palette de compétences à la fois comportementales et techniques qui contribue à sa richesse et en fait un métier-tremplin de carrière.

- Métier d'entrée de la filière commerciale de la banque de détail, centré autour du service aux clients, ses responsabilités sont de plus en plus convergentes avec celles du métier de Chargé de clientèle particuliers.
- Métier concentrant une large population de collaborateurs dont la moyenne d'âge est élevée, il est soumis à une importante attrition naturelle, renforcée par la mobilité fonctionnelle vers des emplois de Chargés de clientèle particuliers. Cette diminution est toutefois comblée par un volume élevé de recrutements de collaborateurs de plus en plus diplômés étant donné le niveau accru d'exigences.
- Mutualisation de la fonction d'accueil entre les collaborateurs du point de vente tend à se généraliser au sein des réseaux bancaires.

En savoir plus

Pour en savoir plus sur les [métiers de la banque](#)