C1201
CHARGÉ / CHARGÉE D'ACCUEIL ET DE SERVICES CLIENTÈLE BANCAIRE

Autres emplois décrits

- Assistant / Assistante de clientèle de banque
- Assistant / Assistante service clientèle bancaire
- Assistant / Assistante service clientèle de banque
- Conseiller / Conseillère accueil en agence bancaire

Définition

Le chargé d'accueil et de services clientèle bancaire est le premier contact en agence, facilitant les interactions et garant d'une expérience client de qualité.

- Accueille et oriente les clients en agence bancaire selon les besoins vers le bon interlocuteur
- Traite les opérations courantes comme les virements, les retraits et les dépôts en conseillant sur les produits et services bancaires de base
- Gère les réclamations et assure le suivi des dossiers clients en organisant des rendez-vous pour les chargés de clientèle
- Réalise des opérations de back office et actualise les fichiers clients.
- Assure la conformité des transactions et le respect des procédures de sécurité

Accès à l'emploi

Ce métier est accessible avec un niveau Bac + 2 à Bac + 5 BTS, DUT , Master dans le secteur de la banque ou finance.
Une certification AMF est obligatoire pour certaines fonctions réglementées.
La pratique de l'anglais peut être requise.

Certifications et diplômes :

- Licence pro mention assurance, banque, finance : chargé de clientèle

Compétences

Savoir-faire

Savoir-faire principaux

Développement économique

- Accueillir, orienter, renseigner un public
- Présenter et valoriser un produit ou un service
- Développer et fidéliser la relation client
- Concevoir et promouvoir une offre commerciale

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Réaliser des opérations comptables
- Gérer des réclamations et litiges

Management, Social, Soin

- Sensibiliser les clients à l'utilisation des automates et des services à distance Transition numérique

Communication, Création, Innovation, Nouvelles technologies

- Actualiser l'affichage, les informations mises à la disposition d'un public

Savoir-faire secondaires

Développement économique

- Identifier, traiter une demande client
- Recueillir et analyser les besoins client
- Améliorer la qualité de service

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Analyser et gérer les risques financiers
- Gérer un planning

Management, Social, Soin

- Conseiller, accompagner une personne
- Accompagner l'appropriation d'un outil par ses utilisateurs Transition numérique

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail

Communication, Création, Innovation, Nouvelles technologies

- Mener un entretien, une interview, une audition
- Utiliser des logiciels spécifiques — Transition numérique
- Créer une documentation technique

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Classer des documents
- Respecter la confidentialité des informations
- Gérer des situations de crise ou d'urgence
- Respecter des règles, des consignes, normes et procédures opérationnelles
- Rendre compte de son activité

Production, Construction, Qualité, Logistique

- Réceptionner, vérifier ou enregistrer les paquets, colis, lettres en recommandé, bordereaux d'acheminement postal
- Piloter une démarche qualité, un processus d'amélioration continue

Savoir-être professionnels

- Etre à l'écoute, faire preuve d'empathie
- Faire preuve de sens des responsabilités
- Faire preuve de réactivité

Savoirs

Domaines d'expertise

- Produits financiers
- Gestion des garanties et des assurances
- Argumentation commerciale
- Gestion de la relation client (CRM) — Transition numérique
- Comptabilité bancaire
- Méthodes et outils de résolution de problèmes
- Prise de décision — Transition numérique
- Gestion du temps

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail

Normes et procédés

- Normes rédactionnelles
- Recommandations AMF (Autorité des Marchés Financiers)
- Réglementation bancaire
- Règles de conversion monétaire
- Règles et consignes de sécurité
- Procédures d'administration de compte bancaire
- Procédures d'encaissement
- Conformité réglementaire

Techniques professionnelles

- Techniques commerciales
- Techniques de communication
- Techniques de gestion du stress
- Adaptabilité et flexibilité
- Techniques d'entretien

Contextes de travail

Conditions de travail et risques professionnels

- En contact avec du public
- Station debout prolongée

Horaires et durée du travail

- Travail en journée
- Travail le samedi
- Travail les week-ends et jours fériés

Publics spécifiques

- Clientèle d'affaires
- Clientèle de particuliers
- Clientèle d'entreprises

Statut d'emploi

- Salarié secteur privé (CDI, CDD)

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail

Types de structures

- Entreprises et milieux professionnels

Secteurs d'activité

- Finance, banque et assurance

© Copyright octobre 2026 France Travail - Reproduction et diffusion interdites sans l'accord de France Travail