C1212
CONSEILLER / CONSEILLÈRE À DISTANCE DE BANQUE

Transition numérique

Autres emplois décrits

- Téléconseiller / Téléconseillère en banque

Définition

Le Conseiller à distance de banque gère des relations clientèles à distance, offrant un service personnalisé et efficace.

- Gère les appels entrants et sortants pour répondre aux besoins des clients
- Propose des produits et services bancaires adaptés aux profils des clients en assurant le suivi et la résolution d'éventuels problèmes
- Traite les opérations bancaires courantes comme les virements, les placements et les ouvertures de compte
- Maintient à jour ses connaissances sur les produits bancaires et la réglementation en vigueur
- Favorise la satisfaction et la fidélisation des clients par un service de qualité

Accès à l'emploi

Ce métier est accessible avec un niveau Bac + 2 à Bac + 5 BTS banque, conseiller de clientèle, Licence en économie ou un Master finance. La certification AMF est obligatoire pour exercer ce métier.

Certifications et diplômes :

- BTS banque
- Conseiller clientèle des particuliers en banque et assurance
- Conseiller de clientèle de particuliers banque et assurance

Compétences

Savoir-faire

Savoir-faire principaux

Développement économique

- Assurer et développer une relation commerciale à distance
- Adapter l'offre de service aux évolutions de la clientèle
- Renseigner le client à distance
- Identifier, traiter une demande client

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Analyser les besoins du client pour proposer des solutions financières adaptées
- Contrôler et faire appliquer le respect de dispositions légales et réglementaires

Communication, Création, Innovation, Nouvelles technologies

- Utiliser des logiciels de gestion de la relation client (CRM) Transition numérique

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Savoir interagir à distance avec des outils de communication numérique (messageries, visioconférence) Transition numérique
- Travailler, interagir à distance

Management, Social, Soin

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

Savoir-faire secondaires

Développement économique

- Négocier des conditions commerciales
- Analyser les besoins des clients
- Conseiller dans le cadre d'une relation commerciale
- Collaborer avec des équipes pour résoudre les problèmes techniques

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Analyser et gérer les risques financiers
- Appliquer la législation et la réglementation en vigueur
- Gérer des réclamations et litiges

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Assurer la confidentialité des informations des clients
- Respecter les normes de sécurité informatique Transition numérique

Savoir-être professionnels

- Faire preuve de réactivité
- Faire preuve d'autonomie
- Faire preuve de sens des responsabilités

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

Savoirs

Domaines d'expertise

- **Gestion de la relation client (CRM)** Transition numérique
- **Gestion de la relation client à distance**
- Analyse financière
- **Techniques de négociation avec les clients**
- Méthodes et outils de résolution de problèmes
- **Gestion du temps**
- Capacité d'analyse
- Prise de décision Transition numérique
- Ecoute active

Techniques professionnelles

- **Techniques de diagnostic à distance** Transition numérique
- Techniques de vente à distance
- Principes de la relation client
- Méthodes d'évaluation de risque client
- Compétences en résolution de problèmes et gestion des réclamations
- Techniques de gestion du stress
- Adaptabilité et flexibilité

Normes et procédés

- Sécurité des systèmes d'information Transition numérique

Contextes de travail

Conditions de travail et risques professionnels

- Possibilité de télétravail
- Station assise prolongée

Horaires et durée du travail

- Travail en horaires décalés
- Travail en journée

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

Publics spécifiques

- Clientèle de particuliers
- Clientèle de professionnels

Statut d'emploi

- Salarié secteur privé (CDI, CDD)

Types de structures

- Centres d'appels

Secteurs d'activité

- Finance, banque et assurance

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