

C1201

CHARGÉ / CHARGÉE D'ACCUEIL EN BANQUE

Autres emplois décrits

- Assistant / Assistante de clientèle de banque
- Assistant / Assistante service clientèle bancaire
- Assistant / Assistante service clientèle de banque
- Caissier / Caissière de bureau de change
- Chargé / Chargée d'accueil et de services clientèle bancaire
- Conseiller / Conseillère accueil en agence bancaire
- Conseiller / Conseillère d'accueil en banque
- Guichetier / Guichetière accueil banque
- Guichetier / Guichetière de banque
- Guichetier / Guichetière de la banque postale
- Guichetier payeur / Guichetière payeuse
- Guichetier vendeur / Guichetière vendeuse
- Téléconseiller / Téléconseillère en banque

Définition

Accueille et oriente physiquement et téléphoniquement la clientèle ; informe les clients sur les services/produits de base de la banque et de l'assurance. Réalise les opérations courantes de guichet selon les règles et consignes de sécurité des personnes et des biens.

- Peut réaliser le suivi des besoins en numéraire de la structure.

Accès à l'emploi

Ce métier est accessible avec un diplôme de niveau Bac+2 (BTS, DUT, ...) dans le secteur de la banque ou de la vente.

Il est également accessible avec une expérience professionnelle dans le secteur bancaire sans diplôme particulier.

La pratique de l'anglais peut être requise.

Un casier judiciaire exempt de toute mention contradictoire peut être exigé.

Certifications et diplômes :

- Certification AMF (Autorité des Marchés Financiers)
- Titre professionnel conseiller relation client à distance
- BTS banque, conseiller de clientèle (particuliers)
- BTS banque

Compétences

Savoir-faire

Savoir-faire principaux

Développement économique

- Accueillir, orienter, renseigner un public
- Développer et fidéliser la relation client

Management, Social, Soins

- 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
- Vendre ou louer des produits ou des services
- Négocier un taux d'achat ou de vente de devises étrangères
- Présenter et valoriser un produit ou un service
- Développer des techniques de vente innovantes
- Elaborer, adapter une proposition commerciale

Production, Construction, Qualité, Logistique

- Gérer les risques de cybersécurité
- Définir des besoins en approvisionnement
- Réceptionner, vérifier ou enregistrer les paquets, colis, lettres en recommandé, bordereaux d'acheminement postal

Transition numérique

Pilotage, Gestion, Cadre réglementaire

- Réaliser des opérations comptables
- Gérer des réclamations et litiges

Management, Social, Soins

- Conseiller, accompagner une personne

Communication, Création, Innovation, Nouvelles technologies

- Mener un entretien, une interview, une audition

Coopération, Organisation et Développement de ses compétences

- Classer des documents
- Respecter la confidentialité des informations
- Gérer des situations de crise ou d'urgence

Savoir-être professionnels

- Etre à l'écoute, faire preuve d'empathie
- Faire preuve d'autonomie
- Faire preuve de rigueur et de précision

Savoirs

Domaines d'expertise

- Approvisionnement de fonds numéraires
- **Connaissance des produits financiers**
- **Gestion des garanties et des assurances**
- Modes de paiement
- Traitement des opérations sur titres
- Typologie des devises

Normes et procédés

- **Dispositif TRACFIN (Traitement du renseignement et action contre les circuits financiers clandestins)**
- Normes rédactionnelles
- Recommandations AMF (Autorité des Marchés Financiers)
- Réglementation bancaire
- **Réglementation des produits d'assurances**
- Règles de conversion monétaire
- **Règles et consignes de sécurité**
- Procédures d'administration de compte bancaire
- Procédures d'encaissement
- **Procédures de transfert de devises**

Techniques professionnelles

- Techniques de vente et de promotion

Contextes de travail



Conditions de travail et risques professionnels

- Station debout prolongée



Horaires et durée du travail

- Travail les week-ends et jours fériés

Secteurs d'activité

- Finance, banque et assurance