

C1201 - Accueil et services bancaires

Appellations

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Assistant / Assistante de clientèle de banque | <input type="checkbox"/> Conseiller / Conseillère d'accueil en banque |
| <input type="checkbox"/> Assistant / Assistante service clientèle | <input type="checkbox"/> Guichetier / Guichetière accueil banque |
| <input type="checkbox"/> Assistant / Assistante service clientèle bancaire | <input type="checkbox"/> Guichetier / Guichetière de banque |
| <input type="checkbox"/> Caissier / Caissière de bureau de change | <input type="checkbox"/> Guichetier / Guichetière de la banque postale |
| <input type="checkbox"/> Chargé / Chargée d'accueil en banque | <input type="checkbox"/> Guichetier payeur / Guichetière payeuse |
| <input type="checkbox"/> Chargé / Chargée d'accueil et de services clientèle bancaire | <input type="checkbox"/> Guichetier vendeur / Guichetière vendeuse |
| <input type="checkbox"/> Conseiller / Conseillère accueil en agence bancaire | |

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 métier

Cet emploi/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.

Conditions d'exercice de l'activité

L'activité de cet emploi/métier s'exerce au sein d'agences bancaires, de bureaux de change, de bureaux de poste, de plates-formes téléphoniques, en relation avec différents interlocuteurs (chargés de clientèle, clients, ...).

Elle varie selon le secteur (bancaire, postal, ...).

Elle peut s'exercer les fins de semaine et jours fériés.

Activités et compétences de base

Activités	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Accueillir les clients et identifier leur demande (administration de comptes, achat/vente de titres, informations, ...) <input type="checkbox"/> Enregistrer les opérations courantes, les mouvements sur portefeuille boursier et remettre les documents justificatifs <input type="checkbox"/> Informer le client sur les services/produits (placements, assurance vie, ...) selon son niveau de salaire, son épargne et ses projets <input type="checkbox"/> Sensibiliser les clients à l'utilisation des automates et des services à distance et les assister <input type="checkbox"/> Actualiser l'affichage publicitaire (affiches, dépliants, ...) ou celui des taux de change <input type="checkbox"/> Classer les documents et produits (cartes bancaires, chéquiers, lettres recommandées, ...) et les délivrer après vérification de l'identité 	<p>Savoirs théoriques et procéduraux</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Modes de paiement <input type="checkbox"/> Caractéristiques des produits financiers <input type="checkbox"/> Caractéristiques des produits d'assurances <input type="checkbox"/> Techniques de vente <input type="checkbox"/> Procédures de transfert de devises <input type="checkbox"/> Réglementation bancaire <input type="checkbox"/> Règles et consignes de sécurité <input type="checkbox"/> Principes de la relation client <input type="checkbox"/> Procédures d'administration de compte bancaire <p>Savoirs de l'action</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Rédaction de documents

Activités et compétences spécifiques

Activités	Compétences
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Présenter et vendre des produits/services (plans d'épargne, placements, ...) auprès des clients/prospects et programmer des entretiens pour les chargés de clientèle 	
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Vendre aux clients des produits/services annexes (plans touristiques, timbres-poste, ...) 	<p>Savoirs théoriques et procéduraux</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Procédures d'encaissement
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Evaluer/calculer les besoins en approvisionnement de fonds numéraires (billets, rouleaux, ...) et passer la commande auprès de la Banque de France 	
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Compter la caisse (pointage, rapprochement, ...), identifier les écarts et corriger les erreurs 	
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Réceptionner, vérifier ou enregistrer les paquets, colis, lettres en recommandé, bordereaux d'acheminement postal 	
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Négocier un taux d'achat/de vente de devises étrangères, travailler chèques avec les clients selon la délégation en charge et le montant concerné 	<p>Savoirs théoriques et procéduraux</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Typologie des devises <input type="checkbox"/> Règles de conversion monétaire

Environnements de travail

Structures	Secteurs	Conditions
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Agence postale <input type="checkbox"/> Bureau de change de devise <input type="checkbox"/> Etablissement bancaire et financier <input type="checkbox"/> Plate-forme téléphonique 		

Mobilité professionnelle

Emplois / Métiers proches

Fiche ROME	Fiches ROME Proches
C1201 - Accueil et services bancaires <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Toutes les appellations 	D1408 - Téléconseil et télévente <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Toutes les appellations

Emplois / Métiers envisageables si évolution

Fiche ROME	Fiches ROME envisageables si évolution
C1201 - Accueil et services bancaires <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Toutes les appellations 	C1102 - Conseil clientèle en assurances <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Toutes les appellations
C1201 - Accueil et services bancaires <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Toutes les appellations 	C1109 - Rédaction et gestion en assurances <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Toutes les appellations
C1201 - Accueil et services bancaires <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Toutes les appellations 	C1206 - Gestion de clientèle bancaire <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Toutes les appellations
C1201 - Accueil et services bancaires <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Toutes les appellations 	G1703 - Réception en hôtellerie <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Toutes les appellations