

## ► Rôle

Les centres de relations clientèle correspondent à une organisation récente que les banques ont mise en place pour répondre aux besoins nouveaux des clients.

Ainsi, le téléconseiller bancaire établit **une relation de qualité avec ses clients par le biais des outils de communication à distance** (téléphone, internet...).

Il s'attache à **véhiculer une image positive de la banque en relayant l'action de l'agence.**

## ► Missions

Elles varient en fonction des services à rendre à la clientèle :

- ▷ **renseigner les clients** de manière générale sur les produits et services bancaires ou les orienter vers un service approprié. En fonction des offres commerciales, le téléconseiller bancaire peut également proposer aux clients de prendre rendez-vous avec les conseillers clientèle en agence ;
- ▷ **réaliser les opérations courantes** relatives aux moyens de paiement (ordres de virement...), au fonctionnement du compte ou aux transactions financières simples (ordres de bourse, rachat/vente de SICAV, souscriptions d'emprunts) ;
- ▷ **prospector de nouveaux clients** dans le cadre des campagnes commerciales.

## ► Qualités et aptitudes recherchées

Les demandes et attitudes des clients sont aussi variables que leur situation financière, leur catégorie socioprofessionnelle et leurs besoins.

**Flexibilité et réactivité** sont donc les maîtres mots : le téléconseiller bancaire doit montrer une réelle envie d'**aller vers les autres, une vraie dynamique commerciale et de l'empathie vis-à-vis de ses clients pour écouter et comprendre leurs besoins.**

Le **travail en équipe** constitue une dimension importante de cette fonction.

## ► Autres métiers en perspective

- ▷ **Chargé d'accueil**
- ▷ **Conseiller clientèle de particuliers**

## ► Perspectives de recrutement estimées

- ▷ **11 300** recrutements environ dans les 5 ans à venir