

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)

Compétences

Savoir-faire

Relation client	Accueillir, orienter, informer une personne Identifier, traiter une demande client
Développement commercial	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 Mettre en œuvre des techniques commerciales pour générer des ventes Élaborer, adapter une proposition commerciale Développer et fidéliser la relation client

Prévention des risques

Gérer les risques de cybersécurité
Gérer des situations d'urgence

Gestion des stocks

Définir des besoins en approvisionnement

Gestion et contrôle

Réaliser des opérations comptables

Droit, contentieux et négociation

Gérer des réclamations et litiges

Conseil, Transmission

Conseiller, accompagner une personne
Sensibiliser les clients à l'utilisation des automates et des services à distance

Communication, Multimédia

Mener un entretien, une interview, une audition

Organisation

Classer des documents
Respecter la confidentialité des informations

Transport

Réceptionner, vérifier ou enregistrer les paquets, colis, lettres en recommandé, bordereaux d'acheminement postal

Data et Nouvelles technologies

Actualiser les informations mises à la disposition d'un public

Savoir-être professionnels

Être 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
Caractéristiques des produits financiers
Gestion d'assurance
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
	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
-----------------------------	---------------------

Contextes de travail

	Conditions de travail et risques professionnels	Station debout prolongée
	Horaires et durée du travail	Travail le week-end

Secteurs d'activité

• Finance, banque et assurance
