Mon Métier de
Attachée/Attaché de clientèle

Avril 2025

Attachée/Attaché de clientèle

VOS ROLES ET VOS ENJEUX

En support de l'équipe commerciale, vous assurez la gestion et le suivi de la relation client. Vous contribuez activement à la qualité de l'expérience client au quotidien, au développement de l'activité commerciale, ainsi qu'à la sécurisation des opérations à réaliser.
Vous représentez l'entité auprès du client tout au long de la vie du contrat, et assurez l'interface avec les services internes nécessaires au pilotage de la relation client dans une démarche de qualité et de performance.
Vous êtes par ailleurs en appui et soutien des équipes dans le bon fonctionnement et le dynamisme de l'activité commerciale.
Par votre rôle support, vous portez la raison d'être et les valeurs du Groupe, et contribuez à leur rayonnement auprès des clients de la banque.

VOS RESPONSABILITÉS

- Entretenir un partenariat étroit avec le/la commercial/commerciale au profit de l'expérience client
- Assurer le service avant et après-vente du client et garantir la qualité du service apporté dans une relation omnicanale
- Assurer le back et le middle-office du portefeuille client et sécuriser la relation dans le respect de la conformité et de la réglementation en vigueur
- Épauler le client dans une gestion optimale de sa demande et l'orienter en accord avec le besoin
- Entretenir un réseau efficace au service de la qualité de l'accompagnement client
- Participer à la construction des opérations commerciales, marketing, de prospection et de communication à réaliser et faciliter leur mise en œuvre au profit du client
- Travailler en partenariat avec les équipes commerciales et apporter le soutien adéquat dans le développement de l'activité
- Contribuer à la conduite de projets en lien avec l'activité de l'entité, son bon fonctionnement et sa croissance
- Se former en permanence et développer les compétences pour pérenniser les qualités professionnelles et personnelles

Exemples de parcours pour y parvenir : Expérience dans l'animation de la relation client et/ou de vente sur le marché du particulier

Exemples d'opportunités à partir de ce métier : Pour découvrir les autres métiers, consultez la Carte des métiers et parcours professionnels.

Attachée/Attaché de clientèle

LES COMPÉTENCES		
SAVOIR-FAIRE	**SAVOIRS**	**SAVOIR-ÊTRE**
Analyse	Finance	Apprendre à apprendre
Gestion de risque	Langues	Être acteur du collectif
Gestion	Middle & back office	Être centré client
Maîtrise de risque	Offre	Être proactif
Orientation client interne	Qualité	Être responsable
Qualité	Sécurité	Faire preuve de flexibilité
Support		Faire preuve d'esprit critique
Travail en équipe		Porter nos valeurs
		Savoir communiquer

Attachée/Attaché de clientèle

SAVOIR-FAIRE	Définitions
Analyse	• Détecter et recenser les informations, veiller à leur exhaustivité et prendre en compte la durée de vie de la donnée dans l'analyse • Combiner les sources d'informations, mener les études adéquates, mettre en perspective le sujet et son contexte et comprendre leurs enjeux • Faire preuve d'un regard critique dans l'étude du sujet, associer les parties prenantes concernées et évaluer les scénarii opportuns et leurs impacts • Formaliser et transmettre les conclusions et préconisations adéquates dans un objectif de qualité et de performance
Gestion de risque	• Analyser la nature du risque, anticiper les conséquences potentielles et faire de la prévention des risques une opportunité de solution durable • Acter les décisions et formuler les réponses adéquates en fonction du sujet et de son contexte • Entretenir un lien étroit et accompagner l'interlocuteur dans la gestion de ses risques et la sécurisation de son intimité numérique
Gestion	• Gérer le flux d'informations, prioriser pour garantir le bon fonctionnement de l'activité • Garantir la mise en œuvre des procédures et des outils, accompagner l'optimisation des pratiques de gestion • Traiter les dossiers, établir des préconisations, décider dans le cadre des délégations accordées avec les différentes parties prenantes • Assurer le reporting, porter et mettre en œuvre les améliorations de process dans un objectif d'efficience
Maîtrise de risque	• Prendre en charge des missions de contrôle et de conformité des activités de l'entité et veiller au respect de la réglementation • Garantir l'intimité numérique et la sécurité des données, intégrer les exigences de sécurité informatique et signaler et prendre les mesures de prévention le cas échéant • Renseigner les outils de suivi des risques, participer à la mise à jour des dispositifs réglementaires et veiller à leur bonne intégration dans les procédures en vigueur • Accompagner l'équipe et le Management dans une gestion optimisée du risque à l'échelle de l'entité pour sécuriser l'activité
Orientation client interne	• Être à l'écoute du client, comprendre le besoin et entretenir une relation de proximité basée sur la confiance • Apporter un soutien adapté à la situation, conseiller le client et mobiliser les compétences nécessaires pour répondre au besoin • S'intéresser au client et à son environnement, se mettre au niveau de l'interlocuteur et veiller à la qualité des échanges au service de la satisfaction

Attachée/Attaché de clientèle

SAVOIR-FAIRE	Définitions
Qualité	• Traiter les opérations dans un objectif d'efficacité et de confidentialité et suivre la qualité des livrables mis en place dans les délais impartis • Mettre en pratique les normes et règles de sécurité liées à l'activité et veiller à leur bonne application • Contribuer activement à la qualité des prestations proposées, participer à l'amélioration des processus et définir les indicateurs de suivi pertinents • Suivre les évolutions réglementaires dans son activité et les mettre en application en quotidien
Support	• S'assurer de la qualité et de la pertinence du support apporté à l'équipe et aux clients utilisateurs • Initier le traitement des dossiers, suivre leur gestion et accompagner les différents interlocuteurs dans un objectif de qualité et d'efficacité • Porter les évolutions des process et des outils et participer à leur mise en œuvre • Concevoir la documentation adaptée aux besoins dans son domaine, faciliter sa compréhension et animer sa communication
Travail en équipe	• Interagir au quotidien avec les services appropriés et entretenir une relation de qualité • Partager son expérience, participer à l'amélioration des pratiques professionnelles et des compétences au sein de l'équipe • Transmettre les informations et participer à la bonne communication au sein de l'équipe • Participer au bon fonctionnement de l'équipe au quotidien, être force de proposition dans un objectif d'efficacité collective

Attachée/Attaché de clientèle

Attention : Les détails de la compétence sont donnés à titre indicatif et ne sont pas nécessairement à maitriser pour la compétence dans le métier de cette fiche. Ils serviront à alimenter les fiches pédagogiques en formation.

SAVOIRS	Compétences	Détails
Finance	• Comptabilité analytique	• Actifs financiers et indicateurs ESG • Actifs immatériels • Comptabilité extra-financière • Indicateurs extra-financiers • Liasse fiscale • Outil CALIFE • Ratios de • Ratios de liquidité • Ratios de rentabilité
	• Comptabilité générale	• Budgets • États comptables • Outils et logiciels de comptabilité • Réglementation et normes comptables • Techniques comptables • Techniques de comptabilité bancaire
	• Investissements ESG	
	• Marchés financiers	• Cryptomonnaie • Flux taux et changes • Fonds à risque • Fonds sécuritaires • Marché actions • Marché obligataire • Marché produits dérivés • Matières premières • Places et cours • Produits cash • Produits complexes • Produits structurés • Réglementation AMF
Langues	• Anglais	
Middle & back office	• Bureautique hors Pack Office	
	• Bureautique Pack Office	• Gestion de données - ACCES • Messagerie - OUTLOOK • Publication - POWERPOINT • Tableur - EXCEL • Traitement de texte - WORD

Attachée/Attaché de clientèle

Attention : Les détails de la compétence sont donnés à titre indicatif et ne sont pas nécessairement à maitriser pour la compétence dans le métier de cette fiche. Ils serviront à alimenter les fiches pédagogiques en formation.

SAVOIRS	Compétences	Détails
	• Outils et procédures de gestion	• Outils de gestion • Procédures de gestion
Offre	• Animation de la relation client	• Conduite d'entretien • Dispositifs de communication • Négociation • Outil de requêtage FOCUS • Outils de pilotage et de suivi clients • Prospection et développement • SI décisionnel
	• Offre assurance	• Assurance vie • Automobile • Courtage • Emprunteurs • IRD • Prévoyance • Requêtes commerciales • Santé
	• Offre bancaire particulier	• Banque à distance • Bons et comptes à terme • Comptes courants • Crédits à la consommation • Crédits immobiliers • Critères d'octroi • Éléments constitutifs d'un projet immobilier • Épargne bancaire • Épargne logement • Gamme des crédit immobiliers • Gamme des crédits à la consommation • Livrets d'épargne non réglementés • Livrets d'épargne règlementés • Moyens de paiement • Outils de simulation • Outils de simulation et de souscription IDCHAB • Outils de simulation, de souscription IDCC • Procédures d'instruction et de gestion • Services bancaires aux particuliers • Services liés

Attachée/Attaché de clientèle

Attention : Les détails de la compétence sont donnés à titre indicatif et ne sont pas nécessairement à maitriser pour la compétence dans le métier de cette fiche. Ils serviront à alimenter les fiches pédagogiques en formation.

SAVOIRS	Compétences	Détails
	• Offre bancaire professionnel	• Crédits agri-viti • Crédits aux professionnels - associations - OBNL - collectivités • Financement internationaux • Financements d'acquisition d'entreprises • Financements du cycle d'exploitation • Financements moyen et long terme • Financements structurés • Gestion de trésorerie • Offre commerciale • Outils de simulation, de souscription IDCE • Procédures d'instruction et de gestion
	• Offre banque privée	
	• Offre entreprises	• Financements d'acquisition d'entreprise • Financements du cycle d'exploitation • Financements internationaux • Financements moyen et long terme • Financements structurés • Gestion de trésorerie • Offre commerciale • Outils de simulation, de souscription IDCE • Procédures
	• Offre grandes entreprises	
	• Offre immobilière	• AGIMO • Déontologie des agents immobiliers • Gestion • Immobilier ancien • Immobilier neuf • Mandat de gestion • Négociateurs immobiliers • Offre produits et services immobilier • Outils de souscription et d'administration • PACLOC • Procédures • Réglementation • Souscription • TIMO

Attachée/Attaché de clientèle

Attention : Les détails de la compétence sont donnés à titre indicatif et ne sont pas nécessairement à maitriser pour la compétence dans le métier de cette fiche. Ils serviront à alimenter les fiches pédagogiques en formation.

SAVOIRS	Compétences	Détails
	• Offre leasing affacturage particulier	• Leasing particulier
	• Offre leasing affacturage professionnel et entreprises	• Affacturage KA • Affacturage pro • Crédit bail immobilier • Crédit-bail • DAI • Ingénierie commerciale • Location financière • Offre internationale
	• Offre protection des biens et des personnes particulier	• Offre Homiris particuliers
	• Offre protection des biens et des personnes professionnel	• Offre Homiris professionnel et collectivités
	• Offre téléphonie particulier	• Téléphonie
	• Offre téléphonie professionnel	• Téléphonie
	• Services bancaires	• BAS (Bank as a service) • Communication bancaire • Flux • Franchises • Lissage de crédits immobiliers • Modes d'amortissement • Monétique • Outils de tarification TAC et de pilotage • Plan de financement • Regroupement de crédits • Solutions de paiement • Tarificaiton des entreprises • Tarification des particuliers • Tarification des professionnels/agri • Tarification des services • Taux d'intérêt • Taux d'usure • Techniques de crédit

Attachée/Attaché de clientèle

Attention : Les détails de la compétence sont donnés à titre indicatif et ne sont pas nécessairement à maitriser pour la compétence dans le métier de cette fiche. Ils serviront à alimenter les fiches pédagogiques en formation.

SAVOIRS	Compétences	Détails
Qualité	• Pilotage qualité	• Gestion de la qualité • Normes & Systèmes Qualité • Reporting qualité
Sécurité	• PSH	
	• Réglementation HSE	• Normes HSE
	• Secours à la personne	• Consignes de sécurité • N° d'urgence • SST • Techniques et procédures d'évacuation
	• Sécurité des biens et des personnes	• Conditions d'accès dans les locaux • Discrétion • Dispositif d'urgence • Dispositifs de protection • Environnement de travail • N° d'appel CRITEL ou PC Sécurité • Vigilance • VIGIPIRATE
	• Sécurité incendie	• Alerte incendie • Cheminement d'évacuation • Manipulation extincteurs

Attachée/Attaché de clientèle

SAVOIR ETRE	Définitions
Apprendre à apprendre **Capacité à rechercher et mobiliser en permanence les moyens de se développer et d'apprendre. Faire évoluer ses pratiques en fonction de ses nouveaux acquis**	• J'identifie les moyens d'améliorer mes méthodes d'apprentissage • Je sollicite le feedback • Je mémorise avec succès de nouvelles connaissances
Être acteur du collectif **Capacité à s'inscrire et à participer activement à une dynamique collective, à développer une relation de confiance avec les autres personnes de son équipe et fédérer dans un objectif commun**	• Je sais travailler et construire avec plusieurs interlocuteurs • J'adhère à un projet de groupe
Être centré client **Capacité à mettre le client externe comme interne au centre de notre attention, à être force de proposition pour répondre au mieux à ses besoins et à ses attentes au service de la performance**	• Je tiens compte de l'intérêt du client dans mes décisions • J'adapte ma posture en fonction de la personne en face
Être proactif **Capacité à anticiper et agir de manière proactive pour atteindre un objectif ou résoudre un problème - Capacité à prendre des initiatives, à être prévoyant et à ne pas attendre que les choses se passent avant de réagir**	• J'anticipe les besoins et les attentes des clients et des collègues • J'identifie les risques potentiels et prends des mesures préventives • J'anticipe les différentes solutions envisageables et j'adapte mes préconisations en fonction des événements
Être responsable **Capacité à utiliser les moyens à disposition pour atteindre ses objectifs, à prendre de la hauteur et à être responsable de ses choix pour améliorer la performance de son activité et avancer dans un esprit de confiance**	• Je connais les principaux leviers d'action pour améliorer la performance de mon activité • Je suis volontaire au quotidien
Faire preuve de flexibilité **Capacité à s'adapter rapidement et efficacement à des situations changeantes ou imprévues - Capacité à remettre en question ses propres certitudes et de trouver des solutions créatives à des problèmes complexes**	• J'adapte mon approche en fonction des besoins des clients et des collègues • Je m'adapte aux nouveaux processus de travail ou aux nouvelles technologies • J'accepte les commentaires constructifs et en tire des leçons pour améliorer mes performances

Attachée/Attaché de clientèle

SAVOIR ETRE	Définitions
Faire preuve d'esprit critique **Capacité à identifier l'ensemble des aspects d'un sujet et les examiner d'une manière critique pour formuler un point de vue étayé - Être poussé par le désir d'en savoir plus sur les choses, les personnes ou les évènements**	• Capacité à mobiliser ses savoirs sur des opérations simples en autonomie • Capacité à reformuler et à transmettre à un niveau supérieur les opérations nécessitant une connaissance plus avancée
Porter nos valeurs **Capacité à s'inscrire dans les valeurs portées par le groupe en tant qu'entreprise à mission – diversité, inclusion, équité, exemplarité, droit à l'erreur – et à les diffuser dans ses pratiques et à ses collaborateurs**	• Je connais les lignes de conduites prônées par le groupe • Je comprends les implications de cet engagement dans mon quotidien • J'applique les valeurs du groupe au quotidien
Savoir communiquer **Capacité à écouter et comprendre - Savoir appréhender les différentes techniques de communication (écrit, oral, non-verbal), adapter sa communication et faire preuve de pédagogie**	• Je sais faire preuve d'empathie • Je m'adapte à mon interlocuteur • Je choisis le canal de communication pertinent