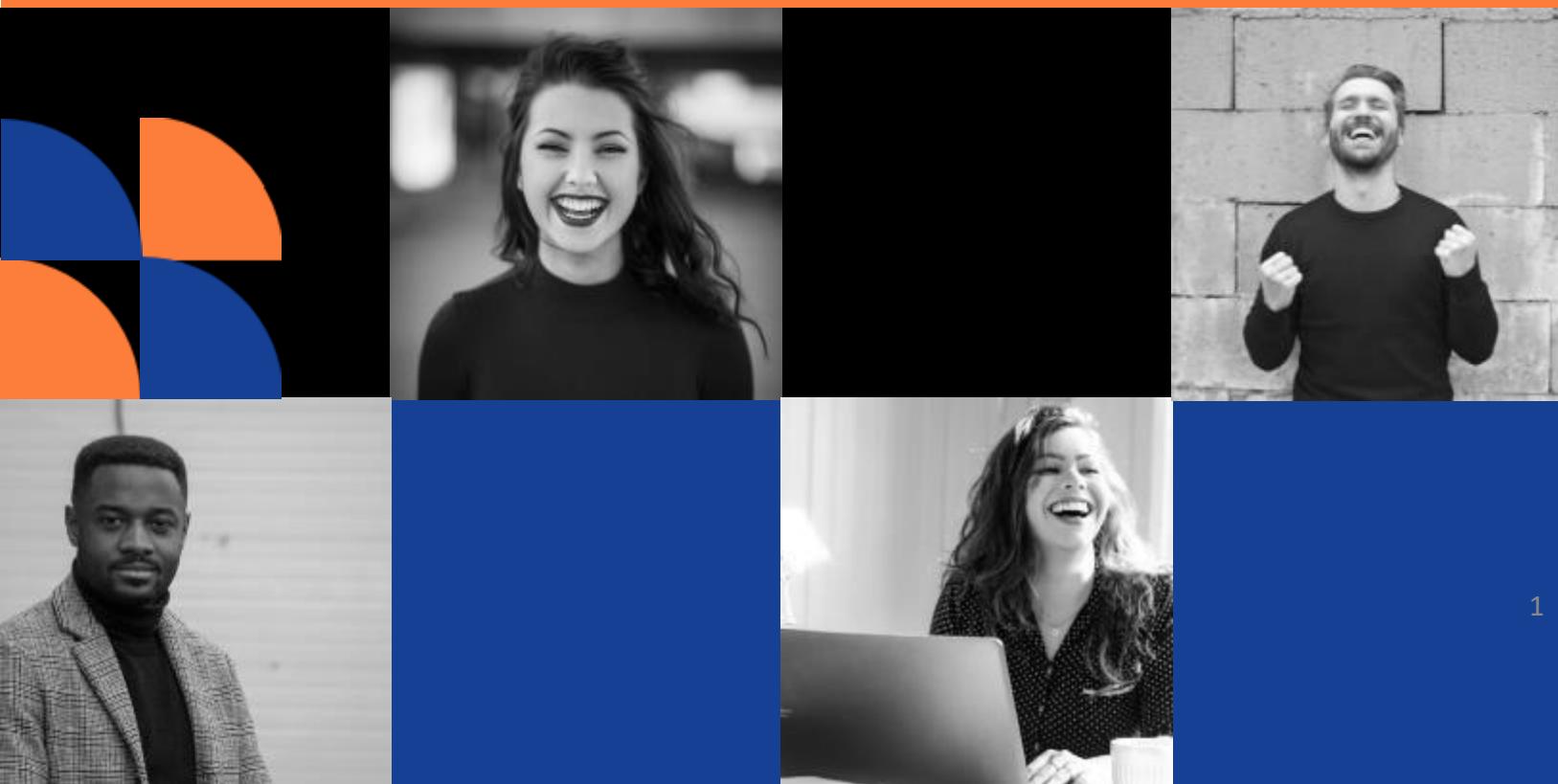


Mon Métier de Conseillère/Conseiller accueil



Conseillère/Conseiller accueil



VOS ROLES ET VOS ENJEUX

Vous êtes le premier contact des clients et prospects de la caisse/agence et représentez l'image et les valeurs de l'entreprise en local.

De l'accueil à la vente de l'offre multi services de la banque, vous êtes à l'écoute du besoin client et l'aiguillez dans ses démarches en interface étroite avec l'équipe commerciale.

Vous vous engagez dans le bon fonctionnement de la caisse/agence, participez à l'amélioration des procédures au service de l'expérience client et de l'efficacité opérationnelle.

VOS RESPONSABILITÉS

- Accueillir, écouter et orienter les clients et les prospects quel que soit le canal de contact
- Veiller à la l'actualisation des données clients au service de l'efficacité et de la qualité de service
- Déetecter et saisir les opportunités commerciales au service du développement de la relation client
- Traiter les opérations courantes de guichet et assurer le fonctionnement des automates avec fiabilité, dans le respect des règles et procédures en vigueur
- Contribuer à l'activité des conseillers/conseillères par la prise de rendez-vous qualifié
- Promouvoir les différents canaux de distribution et de communication et accompagner les clients dans leur utilisation
- Assurer un 1er niveau d'information à la clientèle sur les principaux produits et services de la bancassurance dans une démarche de satisfaction des besoins des clients
- Proposer et vendre les produits et services de la bancassurance au quotidien adaptés aux besoins des clients
- Travailler en étroite collaboration avec les commerciaux, faciliter leurs activités et pratiquer l'entraide
- Se former en permanence pour garantir l'efficacité du service apporté

Exemples de parcours pour y parvenir : Expérience de vente et ou de service clients, Bac+2 (BTS Banque, DUT...)

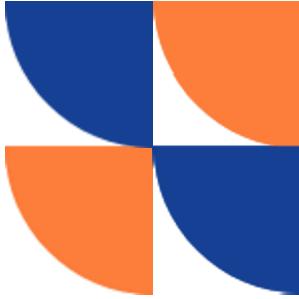
Exemples d'opportunités à partir de ce métier :
Pour découvrir les autres métiers, consultez la [Carte des métiers et parcours professionnels](#).



Conseillère/Conseiller accueil

LES COMPÉTENCES		
SAVOIR-FAIRE	SAVOIRS	SAVOIR-ÊTRE
Analyse	Conformité	Apprendre à apprendre
Gestion de portefeuille client	Durabilité	Assertivité
Gestion de risque	Finance	Être acteur du collectif
Orientation client	Offre	Être centré client
Qualité	Sécurité	Être force de proposition
Travail en équipe		Être proactif
		Être responsable
		Faire preuve de courage
		Faire preuve de flexibilité
		Faire preuve d'esprit critique
		Porter nos valeurs
		Savoir communiquer

Conseillère/Conseiller accueil



SAVOIR-FAIRE	Définitions
Analyse	<ul style="list-style-type: none">• Recueillir les informations nécessaires, veiller à la qualité de la donnée exploitée• Comprendre le contexte et formuler la réponse adaptée au besoin
Gestion de portefeuille client	<ul style="list-style-type: none">• Renseigner et mettre à jour le système d'information au quotidien pour faciliter la gestion de la relation client• Assurer la fiabilité et la qualité des informations renseignées• Gérer les tâches au quotidien
Gestion de risque	<ul style="list-style-type: none">• Prendre en compte la notion de risques dans son approche et dans le traitement des situations et opérations confiées• Suivre les indicateurs de risques, et appliquer les démarches de traitement des risques dans le cadre des délégations imparties• Assister le client et les interlocuteurs internes dans la prévention et la sensibilisation aux risques
Orientation client	<ul style="list-style-type: none">• Être présent au service du client, comprendre son besoin et lui apporter le niveau de réponse approprié• Aiguiller le client dans ses démarches et lui apporter le support nécessaire dans un objectif de qualité de service et d'optimisation de la relation client• Faire appel aux compétences et ressources internes pour apporter les solutions adaptées au contexte et au projet du client
Qualité	<ul style="list-style-type: none">• Effectuer les opérations confiées dans un objectif de qualité et d'efficacité et dans le respect des règles et procédures en vigueur• Documenter son travail, rendre compte et utiliser les outils adaptés au bon déroulement des activités sur son périmètre• Porter et suivre les demandes nécessitant une expertise et un traitement appropriés avec réactivité
Travail en équipe	<ul style="list-style-type: none">• Solliciter les ressources nécessaires si besoin, apporter son aide et garantir la qualité du support• Partager l'information et contribuer à sa qualité auprès des interlocuteurs concernés• Interagir dans l'équipe, être en proximité au quotidien et assurer le lien de qualité entre les différents services et prestataires

Conseillère/Conseiller accueil

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

SAVOIRS	Compétences	Détails
Conformité	• Conformité déontologie	<ul style="list-style-type: none">Conflits d'intérêts client/salariéCorruptionFaculté de signalementListes de surveillance et d'interdictionSuivi du personnel sensible
	• Conformité éthique	<ul style="list-style-type: none">Politique interne d'entrée en relation
	• Conformité LCB-FT	<ul style="list-style-type: none">Activités internationalesAMLFTAMLFT expert - TACODéclaration de soupçonDroits de communicationsFranceMaitrise des outils de pilotage des expertsOutils de pilotage du réseauProcédures LCB-FT-SFI - KYCProcédures LCB-FT-SFI - KYTRéglementation et normes LCB-FT-SFITRACFINTRACFIN, DGFIP
	• Conformité réglementaire	<ul style="list-style-type: none">Certifications et formations réglementairesConformité fiscaleDirective MIF / RG AMFExternalisationFinance durable - ESGMICAPrestations essentielles externalisées, IOBSP...Protection des investisseurs et transparence de marchésRèglement MARRéglementation américaineRéglementation FATCA, EAI & QIRGPDVeille réglementaireVolcker, Dodd Franck Act
	• Dispositifs tutélaires et de contrôle	<ul style="list-style-type: none">Collecte et interprétation de dataContrôle de second niveau CINTMTContrôle des autorités de tutelleRelations avec les autorités de tutelleReportingReporting interne et réglementaire

Conseillère/Conseiller accueil

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

SAVOIRS	Compétences	Détails
Durabilité	• Critères ESG	<ul style="list-style-type: none">• Critères de gouvernance• Critères environnementaux• Critères sociaux
	• Enjeux sociaux et sociétaux	<ul style="list-style-type: none">• Culture• Diversité• Égalité• Handicap• Inclusion• Précarité• Vivre ensemble
	• Environnement	<ul style="list-style-type: none">• Climat• Décarbonation• Écologie• Pollution• Ressources naturelles
	• Mutualisme	<ul style="list-style-type: none">• Raison d'être et valeurs• Spécificités du modèle et ses axes d'évolutions• Structure organisationnelle
	• Politique et ambitions Groupe	<ul style="list-style-type: none">• Agora et vie mutualiste
Finance	• Comptabilité générale	<ul style="list-style-type: none">• Budgets• États comptables• Outils et logiciels de comptabilité• Réglementation et normes comptables• Techniques comptables• Techniques de comptabilité bancaire
Offre	• Animation de la relation client	<ul style="list-style-type: none">• Conduite d'entretien• Dispositifs de communication• Négociation• Outil de requête FOCUS• Outils de pilotage et de suivi clients• Prospection et développement• SI décisionnel

Conseillère/Conseiller accueil

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

SAVOIRS	Compétences	Détails
	• Offre assurance	<ul style="list-style-type: none">• Assurance vie• Automobile• Courtage• Emprunteurs• IRD• Prévoyance• Requêtes commerciales• Santé
	• Offre bancaire particulier	<ul style="list-style-type: none">• Banque à distance• Bons et comptes à terme• Comptes courants• Crédits à la consommation• Crédits immobiliers• Critères d'octroi
	• Offre immobilière	<ul style="list-style-type: none">• 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
	• Offre leasing affacturage particulier	<ul style="list-style-type: none">• Leasing particulier
	• Offre protection des biens et des personnes particulier	<ul style="list-style-type: none">• Offre Homiris particuliers
	• Offre téléphonie particulier	<ul style="list-style-type: none">• Téléphonie

Conseillère/Conseiller accueil

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

SAVOIRS	Compétences	Détails
Sécurité	<ul style="list-style-type: none">• Services bancaires	<ul style="list-style-type: none">• 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
	<ul style="list-style-type: none">• PSH	
	<ul style="list-style-type: none">• Réglementation HSE	<ul style="list-style-type: none">• Normes HSE
	<ul style="list-style-type: none">• Secours à la personne	<ul style="list-style-type: none">• Consignes de sécurité• N° d'urgence• SST• Techniques et procédures d'évacuation
	<ul style="list-style-type: none">• Sécurité des biens et des personnes	<ul style="list-style-type: none">• 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
	<ul style="list-style-type: none">• Sécurité incendie	<ul style="list-style-type: none">• Alerte incendie• Cheminement d'évacuation• Manipulation extincteurs

Conseillère/Conseiller accueil



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	<ul style="list-style-type: none">• Je suis conscient des tendances et des évolutions dans mon domaine• Je mets en œuvre les moyens à ma disposition pour tenir à jour mes connaissances et mes compétences
Assertivité Capacité à exprimer ses pensées et ses besoins sans agressivité, sans passivité, sans manipulation	<ul style="list-style-type: none">• J'écoute l'autre et ses besoins• Je partage mes convictions dans le respect de l'autre
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	<ul style="list-style-type: none">• Je sais identifier les problématiques de chacun• Je sollicite le bon interlocuteur (interne ou externe) en cas de besoin
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	<ul style="list-style-type: none">• J'identifie les leviers pour satisfaire mon interlocuteur externe et interne• Je suis attentif et patient
Être force de proposition Capacité à proposer une solution réalisable en fonction du temps, des moyens et des outils mis à disposition	<ul style="list-style-type: none">• Je m'implique dans la recherche d'idées et de solutions• J'élabore et je propose la solution
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	<ul style="list-style-type: none">• Je fais preuve d'initiative dans les tâches quotidiennes• J'identifie les problèmes et trouve des solutions pour les résoudre• Je prends en compte les résultats attendus avant de prendre des décisions
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	<ul style="list-style-type: none">• Je suis conscientieux dans mon travail• J'intègre le fait d'évoluer dans une organisation

Conseillère/Conseiller accueil



SAVOIR ETRE	Définitions
Faire preuve de courage Capacité à affronter résolument les questions difficiles et dire ce qui doit être dit	<ul style="list-style-type: none">• Je fais face aux objections et accepte les défis• En cas de désaccord, je canalise la situation et répond de manière appropriée
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	<ul style="list-style-type: none">• J'accepte les changements mineurs dans les tâches quotidiennes• Je m'adapte aux nouvelles demandes de manière proactive• Je suis ouvert aux nouvelles idées et perspectives
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	<ul style="list-style-type: none">• Je suis disposé à aborder de nouvelles informations• Je pose des questions pour avoir une compréhension du sujet
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	<ul style="list-style-type: none">• 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	<ul style="list-style-type: none">• Je sais m'exprimer de façon claire à l'écrit et à l'oral• Je prends en compte la communication non-verbale• Je reformule en cas de besoin