

C1201

ACCUEIL ET SERVICES BANCAIRES

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 en banque
- 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	<p>Accueillir, orienter, informer une personne</p> <p>Identifier, traiter une demande client</p>
Développement commercial	<p>Vendre ou louer des produits ou des services</p> <p>Négocier un taux d'achat ou de vente de devises étrangères</p> <p>Présenter et valoriser un produit ou un service</p> <p>Générer des ventes en appliquant les méthodes et techniques commerciales</p> <p>Élaborer, adapter une proposition commerciale</p> <p>Développer et fidéliser la relation client</p>

Prévention des risques

Gérer les risques de cybersécurité
Gérer des situations d'urgence

Gestion des stocks

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

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
Actualiser les informations mises à la disposition d'un public
Respecter la confidentialité des informations

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

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

Normes et procédés

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