

❖ Appellations

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Assistant / Assistante de clientèle de banque | <input type="checkbox"/> Conseiller / Conseillère d'accueil en banque |
| <input type="checkbox"/> Assistant / Assistante service clientèle bancaire | <input type="checkbox"/> Guichetier / Guichetière accueil banque |
| <input type="checkbox"/> Assistant / Assistante service clientèle de banque | <input type="checkbox"/> Guichetier / Guichetière de banque |
| <input type="checkbox"/> Caissier / Caissière de bureau de change | <input type="checkbox"/> Guichetier / Guichetière de la banque postale |
| <input type="checkbox"/> Chargé / Chargée d'accueil en banque | <input type="checkbox"/> Guichetier payeur / Guichetière payeuse |
| <input type="checkbox"/> Chargé / Chargée d'accueil et de services clientèle bancaire | <input type="checkbox"/> Guichetier vendeur / Guichetière vendeuse |
| <input type="checkbox"/> Conseiller / Conseillère accueil en agence bancaire | <input type="checkbox"/> 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 métier

Cet emploi/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.

❖ Conditions d'exercice de l'activité

L'activité de cet emploi/métier s'exerce au sein d'agences bancaires, de bureaux de change, de bureaux de poste, de plates-formes téléphoniques, en relation avec différents interlocuteurs (chargés de clientèle, clients, ...).

Elle varie selon le secteur (bancaire, postal, ...).

Elle peut s'exercer les fins de semaine et jours fériés.

❖ Compétences de base

Savoir-faire	Savoirs
<input type="checkbox"/> Sensibiliser les clients à l'utilisation des automates et des services à distance <input type="checkbox"/> Accueillir une clientèle	Sr <input type="checkbox"/> Traitement des opérations sur titres S <input type="checkbox"/> Gestion des comptes clients

❖ Compétences de base

Savoir-faire		Savoirs
<input type="checkbox"/> Étudier une demande client <input type="checkbox"/> Enregistrer des opérations comptables <input type="checkbox"/> Enregistrer les mouvements d'un portefeuille boursier <input type="checkbox"/> Conseiller un client en matière de gestion d'assurance <input type="checkbox"/> Actualiser les informations mises à la disposition d'un public <input type="checkbox"/> Classer des documents professionnels	Sr C C Sc C C	<input type="checkbox"/> Normes rédactionnelles <input type="checkbox"/> Principes de la relation client <input type="checkbox"/> Règles et consignes de sécurité <input type="checkbox"/> Réglementation bancaire <input type="checkbox"/> Procédures de transfert de devises <input type="checkbox"/> Techniques de vente <input type="checkbox"/> Réglementation des produits d'assurances <input type="checkbox"/> Caractéristiques des produits financiers <input type="checkbox"/> Modes de paiement <input type="checkbox"/> Procédures d'administration de compte bancaire <input type="checkbox"/> Dispositif TRACFIN (Traitement du renseignement et action contre les circuits financiers clandestins)

❖ Compétences spécifiques

Savoir-faire		Savoirs
<input type="checkbox"/> Réaliser une activité nécessitant la certification AMF (Autorité des Marchés Financiers)	C	<input type="checkbox"/> Recommandations AMF
<input type="checkbox"/> Organiser un entretien avec des chargés de clientèle <input type="checkbox"/> Présenter des produits et services <input type="checkbox"/> Vendre des produits ou services	Ec S E	<input type="checkbox"/> Procédures d'encaissement
<input type="checkbox"/> Définir des besoins en approvisionnement	C	<input type="checkbox"/> Approvisionnement de fonds numéraires
<input type="checkbox"/> Clôturer une caisse	C	
<input type="checkbox"/> Réceptionner, vérifier ou enregistrer les paquets, colis, lettres en recommandé, bordereaux d'acheminement postal	Rc	
<input type="checkbox"/> Négocier un taux d'achat ou de vente de devises étrangères	Ec	<input type="checkbox"/> Typologie des devises <input type="checkbox"/> Règles de conversion monétaire

❖ Environnements de travail

Structures	Secteurs	Conditions
<input type="checkbox"/> Agence postale <input type="checkbox"/> Bureau de change de devise <input type="checkbox"/> Établissement bancaire et financier <input type="checkbox"/> Plate-forme téléphonique		

❖ Mobilité professionnelle

Emplois / Métiers proches

Fiche ROME	Fiches ROME proches
C1201 - Accueil et services bancaires <ul style="list-style-type: none"> Toutes les appellations 	D1401 - Assistanat commercial <ul style="list-style-type: none"> Toutes les appellations
C1201 - Accueil et services bancaires <ul style="list-style-type: none"> Toutes les appellations 	D1408 - Téléconseil et télévente <ul style="list-style-type: none"> Toutes les appellations

Emplois / Métiers envisageables si évolution

Fiche ROME	Fiches ROME envisageables si évolution
C1201 - Accueil et services bancaires <ul style="list-style-type: none"> Toutes les appellations 	C1102 - Conseil clientèle en assurances <ul style="list-style-type: none"> Toutes les appellations
C1201 - Accueil et services bancaires <ul style="list-style-type: none"> Toutes les appellations 	C1109 - Rédaction et gestion en assurances <ul style="list-style-type: none"> Toutes les appellations
C1201 - Accueil et services bancaires <ul style="list-style-type: none"> Toutes les appellations 	C1206 - Gestion de clientèle bancaire <ul style="list-style-type: none"> Toutes les appellations
C1201 - Accueil et services bancaires <ul style="list-style-type: none"> Toutes les appellations 	G1703 - Réception en hôtellerie <ul style="list-style-type: none"> Toutes les appellations