

❖ Appellations

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Agent / Agente d'accueil de prestations sociales | <input type="checkbox"/> Agent administratif / Agente administrative middle-office marché |
| <input type="checkbox"/> Agent / Agente technique de banque | <input type="checkbox"/> Aide-rédacteur / Aide-rédactrice d'assurances |
| <input type="checkbox"/> Agent / Agente technique des régimes de retraite complémentaire et de prévoyance | <input type="checkbox"/> Assistant administratif / Assistante administrative d'assurances |
| <input type="checkbox"/> Agent administratif / Agente administrative back-office marché | <input type="checkbox"/> Employé central / Employée centrale chèque |
| <input type="checkbox"/> Agent administratif / Agente administrative d'assurances | <input type="checkbox"/> Technicien / Technicienne de gestion électronique de documents -GED- |
| <input type="checkbox"/> Agent administratif / Agente administrative de banque | <input type="checkbox"/> Technicien administratif / Technicienne administrative de banque |
| <input type="checkbox"/> Agent administratif / Agente administrative des opérations bancaires | |

❖ Définition

Réalise le suivi administratif de dossiers, la saisie ou la vérification d'opérations bancaires (ordres de bourse, remises de chèque, ...) ou d'assurance (saisie des contrats, mise à jour de cotisation, ...), selon la réglementation de l'assurance ou la réglementation bancaire.

Peut effectuer la gestion de contrats d'assurances (appel à cotisation, ...).

Peut réaliser des opérations commerciales (démarchage téléphonique, ...).

❖ Accès à l'emploi métier

Cet emploi/métier est accessible avec un diplôme de niveau Bac (professionnel, ...) à Bac+2 (BTS, DUT, ...) en banque, assurance, gestion, comptabilité.

Il est également accessible avec une expérience professionnelle dans le secteur sans diplôme particulier.

La maîtrise de l'outil informatique (tableur, traitement de texte, ...) et des outils de communication (échanges de données informatisées, Internet, intranet, ...) est indispensable.

❖ Conditions d'exercice de l'activité

L'activité de cet emploi/métier s'exerce au sein de banques, de sociétés d'assurances, de mutuelles, de caisses de retraite, de centres d'appels ou de plates-formes téléphoniques en contact avec les clients.

Elle peut s'exercer le samedi.

❖ Compétences de base

Savoir-faire	Savoirs
<input type="checkbox"/> Assurer un accueil téléphonique <input type="checkbox"/> Accueillir les personnes <input type="checkbox"/> Renseigner un client	Sc <input type="checkbox"/> Veille informationnelle S <input type="checkbox"/> Principes de la relation client S <input type="checkbox"/> Logiciel de gestion clients

❖ Compétences de base

Savoir-faire		Savoirs
<input type="checkbox"/> Traiter les pièces constitutives d'un dossier administratif	C	
<input type="checkbox"/> Réaliser le suivi des dossiers clients et prospects	C	
<input type="checkbox"/> Mettre à jour un tableau de suivi client	C	
<input type="checkbox"/> Codifier des données clients	C	
<input type="checkbox"/> Réaliser un échéancier de cotisation	C	
<input type="checkbox"/> Réaliser une attestation fiscale	C	
<input type="checkbox"/> Réaliser un relevé boursier	C	
<input type="checkbox"/> Réaliser un relevé de situation de client	C	
<input type="checkbox"/> Procéder à l'enregistrement, au tri, à l'affranchissement du courrier	C	

❖ 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"/> Rédiger des supports de communication interne (rapport, compte rendu, note...)	Ic	<input type="checkbox"/> Gestion administrative
<input type="checkbox"/> Réaliser un devis de contrat d'assurance	C	<input type="checkbox"/> Réglementation des produits d'assurances
<input type="checkbox"/> Enregistrer l'ouverture d'un compte bancaire	Ci	<input type="checkbox"/> Procédures d'administration de compte bancaire
<input type="checkbox"/> Suivre la gestion de comptes bancaires	Ci	
<input type="checkbox"/> Réaliser des opérations de change de devises	C	
<input type="checkbox"/> Comptabiliser des devises	C	
<input type="checkbox"/> Mener une action commerciale	E	<input type="checkbox"/> Argumentation commerciale <input type="checkbox"/> Prospection téléphonique <input type="checkbox"/> Techniques commerciales

❖ Environnements de travail

Structures	Secteurs	Conditions
<input type="checkbox"/> Caisse d'assurance maladie <input type="checkbox"/> Caisse de retraite et de prévoyance <input type="checkbox"/> Compagnie d'assurances/mutuelle <input type="checkbox"/> Établissement bancaire et financier <input type="checkbox"/> Organisme de protection sociale <input type="checkbox"/> Plate-forme téléphonique <input type="checkbox"/> Société d'investissement	<input type="checkbox"/> Assurance <input type="checkbox"/> Banque	

❖ Mobilité professionnelle

Emplois / Métiers proches

Fiche ROME	Fiches ROME proches
C1401 - Gestion en banque et assurance <input type="checkbox"/> Toutes les appellations	D1408 - Téléconseil et télévente <input type="checkbox"/> Toutes les appellations
C1401 - Gestion en banque et assurance <input type="checkbox"/> Toutes les appellations	M1602 - Opérations administratives <input type="checkbox"/> Toutes les appellations
C1401 - Gestion en banque et assurance <input type="checkbox"/> Toutes les appellations	M1607 - Secrétariat <input type="checkbox"/> Toutes les appellations

Emplois / Métiers envisageables si évolution

Fiche ROME	Fiches ROME envisageables si évolution
C1401 - Gestion en banque et assurance <input type="checkbox"/> Toutes les appellations	C1102 - Conseil clientèle en assurances <input type="checkbox"/> Toutes les appellations
C1401 - Gestion en banque et assurance <input type="checkbox"/> Toutes les appellations	C1109 - Rédaction et gestion en assurances <input type="checkbox"/> Toutes les appellations

❖ Mobilité professionnelle

Emplois / Métiers envisageables si évolution

Fiche ROME	Fiches ROME envisageables si évolution
C1401 - Gestion en banque et assurance <ul style="list-style-type: none">■ Toutes les appellations	C1201 - Accueil et services bancaires <ul style="list-style-type: none">■ Toutes les appellations
C1401 - Gestion en banque et assurance <ul style="list-style-type: none">■ Toutes les appellations	C1206 - Gestion de clientèle bancaire <ul style="list-style-type: none">■ Toutes les appellations
C1401 - Gestion en banque et assurance <ul style="list-style-type: none">- Agent administratif / Agente administrative back-office marché- Agent administratif / Agente administrative middle-office marché	C1303 - Gestion de portefeuilles sur les marchés financiers <ul style="list-style-type: none">■ Toutes les appellations■ Toutes les appellations
C1401 - Gestion en banque et assurance <ul style="list-style-type: none">■ Toutes les appellations	M1605 - Assistanat technique et administratif <ul style="list-style-type: none">- Assistant / Assistante de gestion administrative- Technicien / Technicienne de gestion administrative