

C1201 - Accueil et services bancaires

Appellations

- | | |
|--|---|
| ■ Assistant / Assistante de clientèle de banque | ■ Conseiller / Conseillère d'accueil en banque |
| ■ Assistant / Assistante service clientèle | ■ Guichetier / Guichetière accueil banque |
| ■ Assistant / Assistante service clientèle bancaire | ■ Guichetier / Guichetière de banque |
| ■ Caissier / Caissière de bureau de change | ■ Guichetier / Guichetière de la banque postale |
| ■ Chargé / Chargée d'accueil en banque | ■ Guichetier payeur / Guichetière payeuse |
| ■ Chargé / Chargée d'accueil et de services clientèle bancaire | ■ Guichetier vendeur / Guichetière vendeuse |
| ■ Conseiller / Conseillère accueil en agence bancaire | ■ 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.

Activités et compétences de base

Activités

- Accueillir les clients et identifier leur demande (administration de comptes, achat/vente de titres, informations, ...)
- Enregistrer les opérations courantes, les mouvements sur portefeuille boursier et remettre les documents justificatifs
- Informer le client sur les services/produits (placements, assurance vie, ...) selon son niveau de salaire, son épargne et ses projets

Compétences

Savoirs théoriques et procéduraux



Modes de paiement



Caractéristiques des produits financiers



Activités et compétences de base

Activités	Compétences
■ Sensibiliser les clients à l'utilisation des automates et des services à distance et les assister ■ Actualiser l'affichage publicitaire (affiches, dépliants, ...) ou celui des taux de change ■ Classer les documents et produits (cartes bancaires, chéquiers, lettres recommandées, ...) et les délivrer après vérification de l'identité	Savoirs théoriques et procéduraux ■ Caractéristiques des produits d'assurances ■ Techniques de vente ■ Procédures de transfert de devises ■ Réglementation bancaire ■ Règles et consignes de sécurité ■ Principes de la relation client ■ Procédures d'administration de compte bancaire Savoirs de l'action ■ Rédaction de documents

Activités et compétences spécifiques

Activités	Compétences
Réaliser une activité nécessitant : ■ La certification AMF ou une évaluation des savoirs définie par l'Autorité des Marchés Financiers	
■ Présenter et vendre des produits/services (plans d'épargne, placements, ...) auprès des clients/prospects et programmer des entretiens pour les chargés de clientèle	
■ Vendre aux clients des produits/services annexes (plans touristiques, timbres-poste, ...)	Savoirs théoriques et procéduraux ■ Procédures d'encaissement
■ Evaluer/calculer les besoins en approvisionnement de fonds numéraires (billets, rouleaux, ...) et passer la commande auprès de la Banque de France	
■ Compter la caisse (pointage, rapprochement, ...), identifier les écarts et corriger les erreurs	
■ Réceptionner, vérifier ou enregistrer les paquets, colis, lettres en recommandé, bordereaux d'acheminement postal	
■ Négocier un taux d'achat/de vente de devises étrangères, travailler chèques avec les clients selon la délégation en charge et le montant concerné	Savoirs théoriques et procéduraux ■ Typologie des devises ■ Règles de conversion monétaire

Environnements de travail

Structures	Secteurs	Conditions
■ Agence postale ■ Bureau de change de devise ■ Etablissement bancaire et financier ■ Plate-forme téléphonique		

Mobilité professionnelle

Emplois / Métiers proches

Fiche ROME	Fiches ROME proches
C1201 - Accueil et services bancaires ■ Toutes les appellations	D1401 - Assistanat commercial — Toutes les appellations
C1201 - Accueil et services bancaires ■ Toutes les appellations	D1408 - Téléconseil et télévente — Toutes les appellations

Emplois / Métiers envisageables si évolution

Fiche ROME	Fiches ROME envisageables si évolution
C1201 - Accueil et services bancaires ■ Toutes les appellations	C1102 - Conseil clientèle en assurances — Toutes les appellations
C1201 - Accueil et services bancaires ■ Toutes les appellations	C1109 - Rédaction et gestion en assurances — Toutes les appellations
C1201 - Accueil et services bancaires ■ Toutes les appellations	C1206 - Gestion de clientèle bancaire — Toutes les appellations
C1201 - Accueil et services bancaires ■ Toutes les appellations	G1703 - Réception en hôtellerie — Toutes les appellations