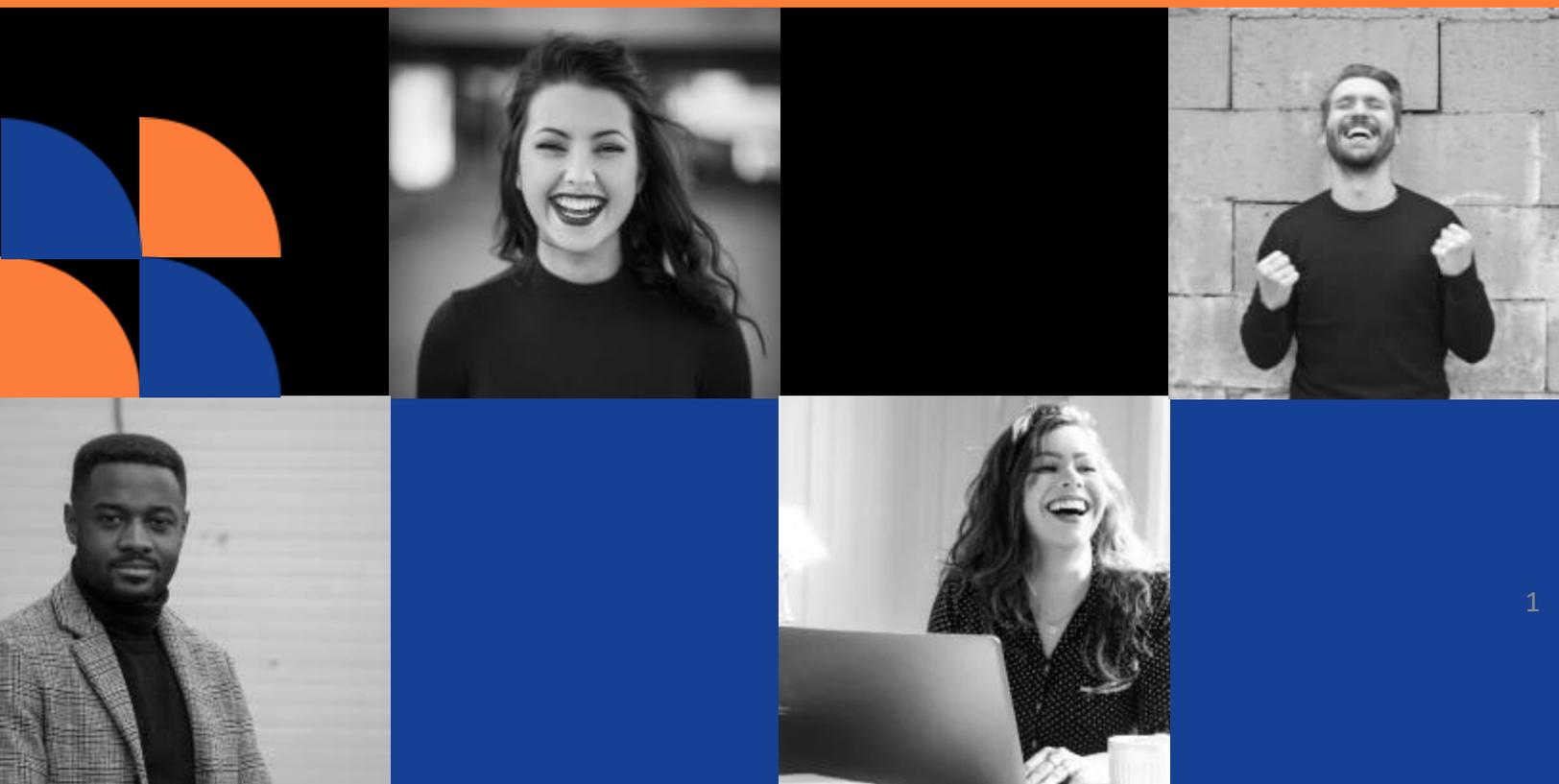


# Mon Métier de Conseiller/Conseillère Accueil



# Conseiller/Conseillère 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
- Détecter 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 : ...

Particuliers, Service Clients ...





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	Etre 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



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

# Conseiller/Conseillère 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
<b>Conformité</b>	• Conformité LCB-FT	Déclaration de soupçon Droits de communications Maîtrise des outils de pilotage des experts Outils de pilotage du réseau Procédures LCB-FT-SFI - KYC Procédures LCB-FT-SFI - KYT Réglementation et normes LCB-FT-SFI
	• Conformité Déontologie	Conflits d'intérêts client/salarié Corruption Faculté de signalement Listes de surveillance et d'interdiction Suivi du Personnel Sensible
	• Conformité Ethique	Politique interne d'entrée en relation
	• Conformité Réglementaire	Certifications et formations réglementaires Conformité Fiscale Directive MIF / RG AMF Externalisation Finance durable - ESG Règlement MAR Réglementation Américaine RGPD Veille réglementaire
	• Dispositifs tutélaire et de contrôle	Contrôle de second niveau CINTMT Relations avec les autorités de tutelle Reporting
<b>Durabilité</b>	• Critères ESG	Critères de gouvernance Critères environnementaux Critères sociaux
	• Enjeux sociaux et sociétaux	Culture Diversité Egalité Handicap Inclusion Précarité Vivre ensemble
	• Environnement	Climat Ecologie
	• Mutualisme	Raison d'être et valeurs Spécificités du modèle et ses axes d'évolutions Structure organisationnelle
	• Politique & Ambitions Groupe	Agora et vie mutualiste

# Conseiller/Conseillère 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
<b>Finance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comptabilité générale</li> </ul>	Budgets Etats comptables Outils et logiciels de comptabilité Réglementation et normes comptables Techniques comptables Techniques de comptabilité bancaire
<b>Offre</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Animation de la relation client</li> </ul>	Conduite d'entretien Dispositifs de communication Négociation Outils de pilotage et de suivi clients Prospection & Développement
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Offre Assurance</li> </ul>	Assurance vie Automobile Courtage Emprunteurs IRD Prévoyance Santé
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Offre bancaire Particulier</li> </ul>	Crédits à la consommation Crédits immobiliers Epargne bancaire Services bancaires aux particuliers
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Offre immobilière</li> </ul>	Immobilier ancien Immobilier neuf Mandat de gestion Outils de souscription et d'administration Procédures Règlementation
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Offre Leasing Affacturage Particulier</li> </ul>	Leasing Particulier
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Offre protection des biens et des personnes Particulier</li> </ul>	Offre homiris particuliers
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Offre téléphonie Particulier</li> </ul>	Téléphonie
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Services bancaires</li> </ul>	BAS (Bank as a service) Les techniques de crédit Solutions de paiement Tarification des services

# Conseiller/Conseillère 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
<b>Sécurité</b>	• PSH	
	• Règlementation HSE	Normes HSE
	• Secours à la personne	Consignes de sécurité Les N° d'urgence SST Techniques et procédures d'évacuation
	• Sécurité des biens et des personnes	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
	• Sécurité Incendie	Alerte incendie Cheminement d'évacuation Manipulation extincteurs



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



SAVOIR ETRE	Définitions
<p><b>Être responsable</b></p> <p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Je suis consciencieux dans mon travail</li><li>• J'intègre le fait d'évoluer dans une organisation</li></ul>
<p><b>Faire preuve de courage</b></p> <p>Capacité à affronter résolument les questions difficiles et dire ce qui doit être dit</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Je fais face aux objections et accepte les défis</li><li>• En cas de désaccord, je canalise la situation et répond de manière appropriée</li></ul>
<p><b>Faire preuve de flexibilité</b></p> <p>Capacité de 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</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• J'accepte les changements mineurs dans les tâches quotidiennes</li><li>• Je m'adapte aux nouvelles demandes de manière proactive</li><li>• Je suis ouvert aux nouvelles idées et perspectives</li></ul>
<p><b>Faire preuve d'esprit critique</b></p> <p>Capacité à identifier l'ensemble des aspects d'un sujet et les examiner d'une manière critique pour formuler un point de vue étayé. Etre poussé par le désir d'en savoir plus sur les choses, les personnes ou les événements</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Je suis disposé à aborder de nouvelles informations</li><li>• Je pose des questions pour avoir une compréhension du sujet</li></ul>
<p><b>Porter nos valeurs</b></p> <p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Je connais les lignes de conduites prônées par le groupe</li><li>• Je comprends les implications de cet engagement dans mon quotidien</li><li>• J'applique les valeurs du groupe au quotidien</li></ul>
<p><b>Savoir communiquer</b></p> <p>Capacité à écouter et comprendre. Savoir appréhender les différentes techniques de communication (écrit, oral, non-verbal), adapter sa communication et faire preuve de pédagogie</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Je sais m'exprimer de façon claire à l'écrit et à l'oral</li><li>• Je prends en compte la communication non-verbale</li><li>• Je reformule en cas de besoin</li></ul>