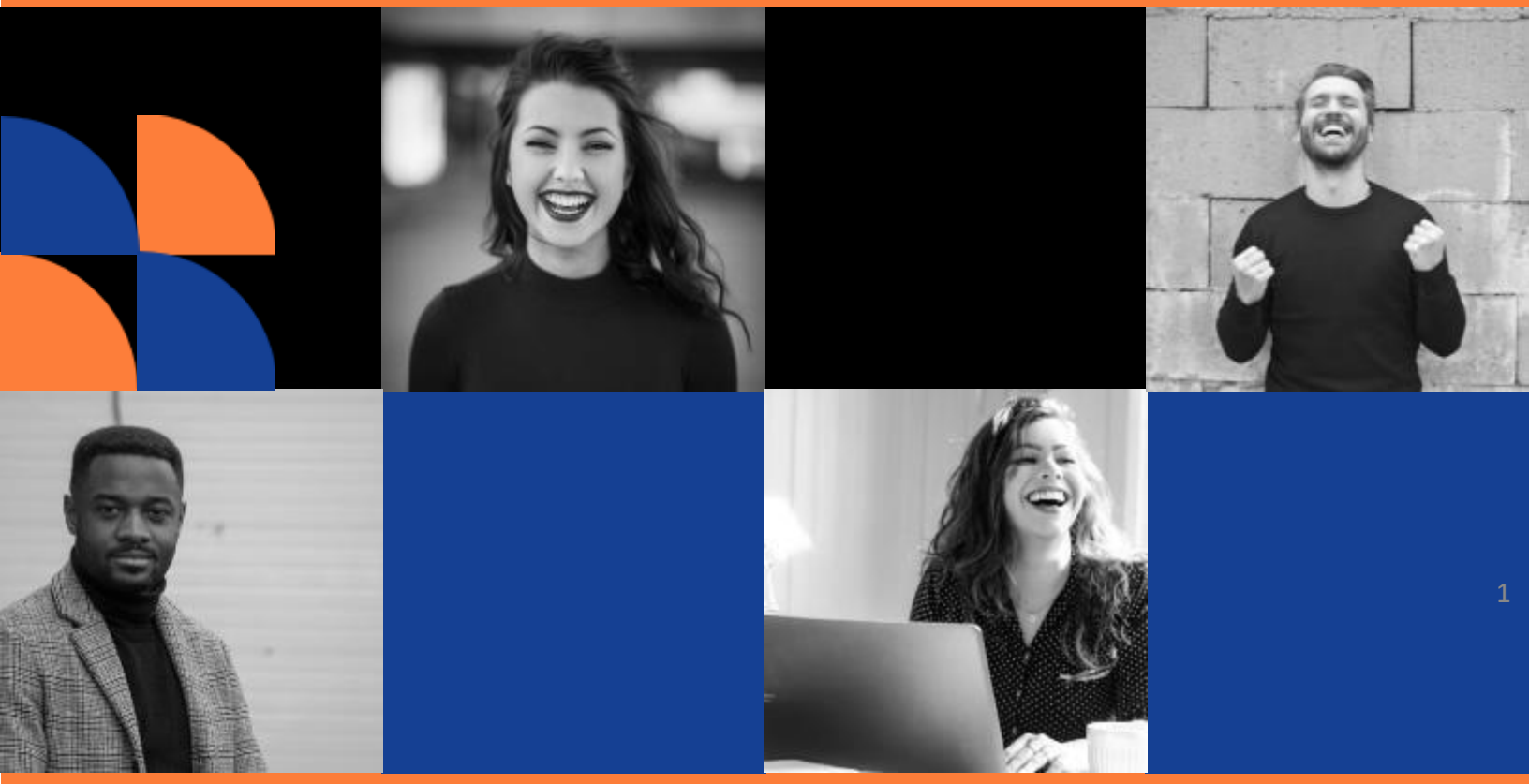
Mon Métier de
Gestionnaire conseil relation client



Avril 2025

Gestionnaire conseil relation client

VOS ROLES ET VOS ENJEUX

Point d'entrée de la relation client à distance, vous agissez au quotidien au service de l'expérience client.
Vous assurez la gestion des demandes des clients avec une approche de conseil et d'efficacité pour garantir un niveau optimal de satisfaction. En appui des caisses/agences, vous contribuez activement au développement de la relation commerciale en lien avec les services internes de l'entité.
Vous traitez des activités de contrôle et participez au respect de la conformité dans son entité.
Vous participez également à des projets d'amélioration et d'évolution de l'entité.
Par votre rôle support, vous portez la raison d'être et les valeurs du Groupe, et contribuez à leur rayonnement auprès des clients de la banque.

VOS RESPONSABILITÉS

- Gérer le service avant et après-vente du client et garantir la qualité du service apporté dans une relation omnicanale
- Épauler le client dans une gestion optimale de sa demande, le conseiller et l'orienter en accord avec le besoin
- Assurer le suivi des dossiers confiés en lien avec les services internes et les intervenants externes dans une démarche de qualité et de conseil
- Renseigner les applicatifs de la relation client et les tenir à jour
- Réaliser les opérations de contrôle et régularisation des dossiers, et veiller à sécuriser la conformité des traitements
- Travailler en partenariat avec les caisses/agences et apporter le soutien adéquat en matière d'efficacité commerciale et de la maîtrise des risques
- Entretenir un réseau efficace au profit de l'entité et de la relation client
- Participer à la dynamique d'équipe et au développement de l'entité sur son périmètre
- Se former en permanence et développer les compétences pour pérenniser les qualités professionnelles et personnelles

Exemples de parcours pour y parvenir : Expérience dans les métiers du réseau et/ou des métiers de l'exploitation

Exemples d'opportunités à partir de ce métier : Pour découvrir les autres métiers, consultez la Carte des métiers et parcours professionnels.

Gestionnaire conseil relation client

LES COMPÉTENCES		
SAVOIR-FAIRE	**SAVOIRS**	**SAVOIR-ÊTRE**
Analyse	Conformité	Apprendre à apprendre
Gestion de risque	Durabilité	Être acteur du collectif
Gestion	Langues	Être centré client
Maîtrise de risque	Middle & back office	Être proactif
Orientation client interne	Qualité	Être responsable
Orientation client	Sécurité	Faire preuve de flexibilité
Qualité	SI & DATA	Faire preuve d'esprit critique
Travail en équipe		Porter nos valeurs
		Savoir communiquer

Gestionnaire conseil relation client

SAVOIR-FAIRE	Définitions
Analyse	• Recueillir les informations nécessaires, veiller à la qualité de la donnée exploitée • Comprendre le contexte et formuler la réponse adaptée au besoin
Gestion de risque	• Prendre en compte la notion de risques dans son approche et dans le traitement des situations et opérations confiées • Suivre les indicateurs de risques, et appliquer les démarches de traitement des risques dans le cadre des délégations imparties • Assister le client et les interlocuteurs internes dans la prévention et la sensibilisation aux risques
Gestion	• Recenser et structurer les informations, valider l'exhaustivité et de la fiabilité des éléments • Maîtriser les procédures et les outils, véhiculer les bonnes pratiques de gestion • Traiter les dossiers, intégrer leur spécificité, solliciter les différents intervenants dans un objectif d'efficacité, de conformité et de qualité de service • Participer au reporting, transmettre les informations et proposer des améliorations de process auprès des bons interlocuteurs
Maîtrise de risque	• Participer aux missions de contrôle et de conformité des activités de l'entité et veiller au respect de la réglementation • Sécuriser et veiller à l'intimité numérique des données traitées • Contribuer avec le management à une gestion du risque optimisée à l'échelle de l'entité pour sécuriser l'activité
Orientation client interne	• Être à l'écoute du client, comprendre le besoin et entretenir une relation de proximité basée sur la confiance • Apporter un soutien adapté à la situation, conseiller le client et mobiliser les compétences nécessaires pour répondre au besoin • S'intéresser au client et à son environnement, se mettre au niveau de l'interlocuteur et veiller à la qualité des échanges au service de la satisfaction
Orientation client	• Être présent au plus près de son marché et de ses besoins, animer la relation client avec proximité dans un contexte multicanal • Anticiper et conseiller le client dans ses besoins et ses projets, mobiliser les compétences nécessaires et apporter les solutions personnalisées adéquates • Utiliser la connaissance du client et animer une relation basée sur l'équité, la qualité de service et la satisfaction
Qualité	• Traiter les opérations dans un objectif d'efficacité et de confidentialité et suivre la qualité des livrables mis en place dans les délais impartis • Mettre en pratique les normes et règles de sécurité liées à l'activité et veiller à leur bonne application • Contribuer activement à la qualité des prestations proposées, participer à l'amélioration des processus et définir les indicateurs de suivi pertinents • Suivre les évolutions réglementaires dans son activité et les mettre en application en quotidien

Gestionnaire conseil relation client

SAVOIR-FAIRE	Définitions
Travail en équipe	• Interagir au quotidien avec les services appropriés et entretenir une relation de qualité • Partager son expérience, participer à l'amélioration des pratiques professionnelles et des compétences au sein de l'équipe • Transmettre les informations et participer à la bonne communication au sein de l'équipe • Participer au bon fonctionnement de l'équipe au quotidien, être force de proposition dans un objectif d'efficacité collective

Gestionnaire conseil relation client

Attention : Les détails de la compétence sont donnés à titre indicatif et ne sont pas nécessairement à maitriser pour la compétence dans le métier de cette fiche. Ils serviront à alimenter les fiches pédagogiques en formation.

SAVOIRS	Compétences	Détails
Conformité	• Conformité LCB-FT	• Activités internationales • AMLFT • AMLFT expert - TACO • Déclaration de soupçon • Droits de communications • France • Maitrise des outils de pilotage des experts • Outils de pilotage du réseau • Procédures LCB-FT-SFI - KYC • Procédures LCB-FT-SFI - KYT • Réglementation et n
	• Conformité réglementaire	• Certifications et formations réglementaires • Conformité fiscale • Directive MIF / RG AMF • Externalisation • Finance durable - ESG • MICA • Prestations essentielles externalisées, IOBSP… • Protection des investisseurs et transparence de marchés • Règlement MAR • Réglementation américaine • Réglementation FATCA, EAI & QI • RGPD • Veille réglementaire • Volcker, Dodd Franck Act
Durabilité	• Critères ESG	• Critères de gouvernance • Critères environnementaux • Critères sociaux
	• Enjeux sociaux et sociétaux	• Culture • Diversité • Égalité • Handicap • Inclusion • Précarité • Vivre ensemble
	• Environnement	• Climat • Décarbonation • Écologie • Pollution • Ressources naturelles

Gestionnaire conseil relation client

Attention : Les détails de la compétence sont donnés à titre indicatif et ne sont pas nécessairement à maitriser pour la compétence dans le métier de cette fiche. Ils serviront à alimenter les fiches pédagogiques en formation.

SAVOIRS	Compétences	Détails
	• Mutualisme	• Raison d'être et valeurs • Spécificités du modèle et ses axes d'évolutions • Structure organisationnelle
	• Politique et ambitions Groupe	• Agora et vie mutualiste
Langues	• Anglais	
Middle & back office	• Bureautique hors Pack Office	
	• Bureautique Pack Office	• Gestion de données - ACCES • Messagerie - OUTLOOK • Publication - POWERPOINT • Tableur - EXCEL • Traitement de texte - WORD
	• Outils et procédures de gestion	• Outils de gestion • Procédures de gestion
Qualité	• Pilotage qualité	• Gestion de la qualité • Normes & Systèmes Qualité • Reporting qualité
Sécurité	• Réglementation HSE	• Normes HSE
	• Secours à la personne	• Consignes de sécurité • 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
SI & DATA	• MOA informatique	

Gestionnaire conseil relation client

SAVOIR ETRE	Définitions
Apprendre à apprendre **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**	• J'identifie les moyens d'améliorer mes méthodes d'apprentissage • Je sollicite le feedback • Je mémorise avec succès de nouvelles connaissances
Être acteur du collectif **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**	• Je sais identifier les problématiques de chacun • Je sollicite le bon interlocuteur (interne ou externe) en cas de besoin
Être centré client **Capacité à mettre le client externe comme interne 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**	• Je tiens compte de l'intérêt du client dans mes décisions • J'adapte ma posture en fonction de la personne en face
Être proactif **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**	• J'anticipe les besoins et les attentes des clients et des collègues • J'identifie les risques potentiels et prends des mesures préventives • J'anticipe les différentes solutions envisageables et j'adapte mes préconisations en fonction des événements
Être responsable **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**	• Je connais les principaux leviers d'action pour améliorer la performance de mon activité • Je suis volontaire au quotidien
Faire preuve de flexibilité **Capacité à 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**	• J'adapte mon approche en fonction des besoins des clients et des collègues • Je m'adapte aux nouveaux processus de travail ou aux nouvelles technologies • J'accepte les commentaires constructifs et en tire des leçons pour améliorer mes performances

Gestionnaire conseil relation client

SAVOIR ETRE	Définitions
Faire preuve d'esprit critique **Capacité à identifier l'ensemble des aspects d'un sujet et les examiner d'une manière critique pour formuler un point de vue étayé - Être poussé par le désir d'en savoir plus sur les choses, les personnes ou les évènements**	• Capacité à mobiliser ses savoirs sur des opérations simples en autonomie • Capacité à reformuler et à transmettre à un niveau supérieur les opérations nécessitant une connaissance plus avancée
Porter nos valeurs **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**	• Je connais les lignes de conduites prônées par le groupe • Je comprends les implications de cet engagement dans mon quotidien • J'applique les valeurs du groupe au quotidien
Savoir communiquer **Capacité à écouter et comprendre - Savoir appréhender les différentes techniques de communication (écrit, oral, non-verbal), adapter sa communication et faire preuve de pédagogie**	• Je sais faire preuve d'empathie • Je m'adapte à mon interlocuteur • Je choisis le canal de communication pertinent