

Mon Métier de Conseiller/Conseillère de Clientèle



Conseiller/Conseillère de Clientèle



VOS ROLES ET VOS ENJEUX

Au sein de la caisse ou agence, vous participez au développement du fonds de commerce de l'entité, en qualité et en performance. Autonome sur son périmètre, vous définissez et mettez en œuvre une démarche de partenariat durable basée sur la satisfaction client et la maîtrise du risque. Vous êtes moteur dans l'anticipation et la détection des futurs besoins. Vous travaillez en relation étroite avec les équipes internes, les portefeuilles Professionnels et Patrimoniaux, et contribuez au bon fonctionnement et au dynamisme de l'entité.

Vous êtes partie prenante de la vie de l'entité et participez au rayonnement des valeurs et de la raison d'être du Groupe en local.

VOS RESPONSABILITÉS

- Piloter un portefeuille de clients « Particuliers » dans une relation omnicanale, assurer son suivi et développer sa performance
- Personnaliser la relation client par la proactivité et la qualité du service, proposer et négocier les solutions les plus adaptées à la spécificité de chaque client
- Entretenir une relation de partenariat, conseiller et accompagner toutes les phases de vie du client Particulier
- Travailler en lien étroit avec les expertises internes et apporter les réponses appropriées via l'offre de solutions multi-services
- Identifier et gérer les risques financiers pour sécuriser le client et l'activité
- Organiser l'activité et maîtriser l'agenda
- Utiliser toutes les données disponibles pour optimiser l'efficacité professionnelle et la satisfaction client
- Participer à la vie de l'entité et à son développement sur la zone de chalandise
- Se tenir informé/informée de l'actualité, des tendances et innovations relatives à l'activité (économique, financière, fiscale, réglementaire, juridique, sociale, digitale, ...)
- Se former en permanence et développer les compétences pour pérenniser les qualités professionnelles et personnelles

Exemples de parcours pour y parvenir : Expérience d'animation de relation client et/ou de vente sur le marché Particulier

Exemples d'opportunités à partir de ce métier : Professionnels, Patrimonial, Animation/Spécialisation, Management, Support...





LES COMPÉTENCES		
SAVOIR-FAIRE	SAVOIRS	SAVOIR-ÊTRE
Analyse	Conformité	Apprendre à apprendre
Développement de marché	Droit	Assertivité
Gestion de portefeuille client	Durabilité	Être acteur du collectif
Gestion de risque	Finance	Être centré client
Gestion financière	Offre	Être force de proposition
Orientation client	Sécurité	Être proactif
Travail en équipe		Être responsable
Vente		Faire preuve de courage
		Faire preuve de flexibilité
		Faire preuve d'esprit critique
		Porter nos valeurs
		Savoir communiquer



SAVOIR-FAIRE	Définitions
Analyse	<ul style="list-style-type: none">• Identifier, récolter et synthétiser les informations nécessaires, veiller à la qualité des données exploitées• Comprendre le contexte, l'étudier, prendre le recul nécessaire, et poser les scénarii possibles et leurs enjeux• Formaliser la réponse adaptée au besoin, la transmettre aux interlocuteurs concernés et s'assurer de sa bonne compréhension
Développement de marché	<ul style="list-style-type: none">• Connaître son marché et l'offre de son périmètre• Identifier les besoins du client et aiguiller vers les bons interlocuteurs• Contribuer au dynamisme de l'entité et porter les valeurs de l'entreprise
Gestion de portefeuille client	<ul style="list-style-type: none">• Renseigner, mettre à jour le système d'information au quotidien pour faciliter le développement de l'activité commerciale et la qualité de l'expérience client avec la banque• Gérer l'activité du portefeuille au quotidien dans le système commercial et assurer le suivi du traitement à donner• Prioriser les tâches et apporter les réponses appropriées pour entretenir une relation client de qualité
Gestion de risque	<ul style="list-style-type: none">• Analyser la nature du risque, anticiper les conséquences potentielles et faire de la prévention des risques une opportunité de solution durable• Acter les décisions et formuler les réponses adéquates en fonction du sujet et de son contexte• Entretenir un lien étroit et accompagner l'interlocuteur dans la gestion de ses risques et la sécurisation de son intimité numérique
Gestion financière	<ul style="list-style-type: none">• Traiter des opérations comptables de base à partir des outils internes dédiés• Effectuer des rapprochements de comptes, veiller à l'exhaustivité et la fiabilité des données traitées



SAVOIR-FAIRE	Définitions
Orientation client	<ul style="list-style-type: none">• Etre 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
Travail en équipe	<ul style="list-style-type: none">• 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
Vente	<ul style="list-style-type: none">• Intégrer le besoin client et ses spécificités, et adapter l'offre au contexte• Commercialiser l'offre adéquate, satisfaire le client et assurer le suivi de la relation

Conseiller/Conseillère de Clientèle

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
Conformité	<ul style="list-style-type: none"> • 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
	<ul style="list-style-type: none"> • Conformité Déontologie 	Conflits d'intérêts client/salarié Corruption Faculté de signalement Listes de surveillance et d'interdiction Suivi du Personnel Sensible
	<ul style="list-style-type: none"> • Conformité Ethique 	Politique interne d'entrée en relation
	<ul style="list-style-type: none"> • Conformité Réglementaire 	Certifications et formations réglementaires Conformité Fiscale Directive MIF / RG AMF Externalisation Finance durable - ESG Règlement MAR Réglementation Américaine RGPD Veille réglementaire
	<ul style="list-style-type: none"> • Dispositifs tutélaires et de contrôle 	Contrôle de second niveau CINTMT Relations avec les autorités de tutelle Reporting
Droit	<ul style="list-style-type: none"> • Droit civil 	Contrats et obligations Droit de la famille Droit de la responsabilité civile Droit des personnes
Durabilité	<ul style="list-style-type: none"> • Critères ESG 	Critères de gouvernance Critères environnementaux Critères sociaux
	<ul style="list-style-type: none"> • Enjeux sociaux et sociétaux 	Culture Diversité Egalité Handicap Inclusion Précarité Vivre ensemble
	<ul style="list-style-type: none"> • Environnement 	Climat Ecologie

Conseiller/Conseillère de Clientèle

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
Durabilité	<ul style="list-style-type: none"> • Mutualisme 	Raison d'être et valeurs Spécificités du modèle et ses axes d'évolutions Structure organisationnelle
	<ul style="list-style-type: none"> • Politique & Ambitions Groupe 	Agora et vie mutualiste
Finance	<ul style="list-style-type: none"> • Comptabilité analytique 	Comptabilité extra-financière liasse fiscale Outil CALIFE Ratios de liquidité Ratios de rentabilité Ratios de solvabilité Soldes intermédiaire de gestion Structure financière Tableau de financement Tableau des flux
	<ul style="list-style-type: none"> • Comptabilité générale 	Budgets Etats comptables Outils et logiciels de comptabilité Réglementation et normes comptables Techniques comptables Techniques de comptabilité bancaire
Offre	<ul style="list-style-type: none"> • Animation de la relation client 	Conduite d'entretien Dispositifs de communication Négociation Outils de pilotage et de suivi clients Prospection & Développement
	<ul style="list-style-type: none"> • Offre Assurance 	Assurance vie Automobile Courtage Emprunteurs IRD Prévoyance Santé
	<ul style="list-style-type: none"> • Offre bancaire Particulier 	Crédits à la consommation Crédits immobiliers Epargne bancaire Services bancaires aux particuliers

Conseiller/Conseillère de Clientèle

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
Offre	<ul style="list-style-type: none"> • Offre immobilière 	Immobilier ancien Immobilier neuf Mandat de gestion Outils de souscription et d'administration Procédures Règlementation
	<ul style="list-style-type: none"> • Offre Leasing Affacturage Particulier 	Leasing Particulier
	<ul style="list-style-type: none"> • Offre protection des biens et des personnes Particulier 	Offre homiris particuliers
	<ul style="list-style-type: none"> • Offre téléphonie Particulier 	Téléphonie
	<ul style="list-style-type: none"> • Services bancaires 	BAS (Bank as a service) Les techniques de crédit Solutions de paiement Tarification des services
Sécurité	<ul style="list-style-type: none"> • PSH 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Règlementation HSE 	Normes HSE
	<ul style="list-style-type: none"> • Secours à la personne 	Consignes de sécurité Les N° d'urgence SST Techniques et procédures d'évacuation
	<ul style="list-style-type: none"> • 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
	<ul style="list-style-type: none"> • Sécurité Incendie 	Alerte incendie Cheminement d'évacuation Manipulation extincteurs



SAVOIR ETRE	Définitions
<p>Apprendre à apprendre</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">• J'identifie les moyens d'améliorer mes méthodes d'apprentissage• Je sollicite le feedback• Je mémorise avec succès de nouvelles connaissances
<p>Assertivité</p> <p>Capacité à exprimer ses pensées et ses besoins sans agressivité, sans passivité, sans manipulation</p>	<ul style="list-style-type: none">• J'instaure une communication basée sur des faits concrets et précis sans laisser la place à l'interprétation• Je confronte les interprétations, je m'intéresse à ce que pensent les autres et accepte le débat
<p>Être acteur du collectif</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">• Je sais identifier les problématiques de chacun• Je sollicite le bon interlocuteur (interne ou externe) en cas de besoin
<p>Être centré client</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">• Je tiens compte de l'intérêt du client dans mes décisions• J'adapte ma posture en fonction de la personne en face
<p>Être force de proposition</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">• Je conçois une proposition cohérente en tenant compte des besoins de l'interlocuteur• Je crois en la solution et la supporte• Je convaincs les interlocuteurs de passer à l'action
<p>Être proactif</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">• Je suis capable de gérer des projets de manière proactive en identifiant les obstacles et en les surmontant• Je fais preuve d'anticipation en identifiant les tendances du marché et je propose des solutions novatrices



SAVOIR ETRE	Définitions
<p>Être responsable</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">• Je connais les principaux leviers d'action pour améliorer la performance de mon activité• Je suis volontaire au quotidien
<p>Faire preuve de courage</p> <p>Capacité à affronter résolument les questions difficiles et dire ce qui doit être dit</p>	<ul style="list-style-type: none">• Je fais face aux objections et accepte les défis• En cas de désaccord, je canalise la situation et répond de manière appropriée
<p>Faire preuve de flexibilité</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">• Je trouve des solutions différentes pour résoudre des problèmes complexes• Je m'adapte facilement à de nouvelles situations de travail• Je suis capable de travailler efficacement avec des personnes ayant des points de vue différents• J'ai conscience d'évoluer dans un environnement changeant et incertain
<p>Faire preuve d'esprit critique</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 évènements</p>	<ul style="list-style-type: none">• J'identifie les informations manquantes à la compréhension du sujet et nécessaires à la prise de décision• Je mets en œuvre les moyens pour les collecter et les organiser
<p>Porter nos valeurs</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">• 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
<p>Savoir communiquer</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">• Je sais m'exprimer de façon claire à l'écrit et à l'oral• Je prends en compte la communication non-verbale• Je reformule en cas de besoin