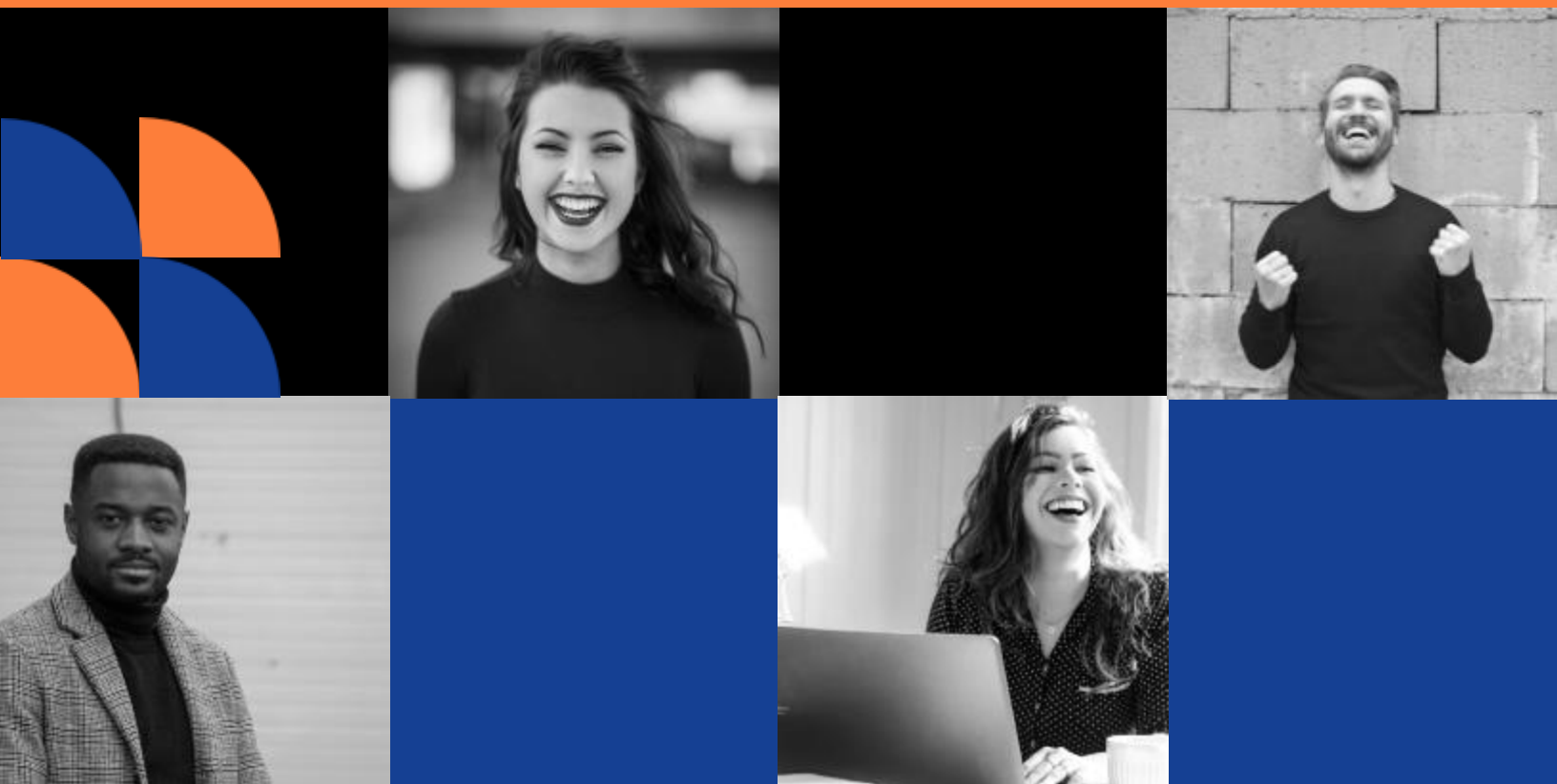


# Mon Métier de Conseiller/Conseillère en ligne



# Conseiller/conseillère en ligne



## **VOS ROLES ET VOS ENJEUX**

En relation directe avec le client, vous contribuez au développement de la relation client et à la qualité des prestations fournies. Vous représentez la banque auprès du client et le guidez dans la réalisation de ses opérations en ligne. Vous vous assurez de la fiabilité des réponses apportées, du respect des délais, de la réglementation et des procédures en vigueur tout au long de la relation. Vous participez au développement de l'entité par la vente de services de banque à distance que vous réalisez et le conseil client que vous apportez.

## **VOS RESPONSABILITÉS**

- Accueillir les clients au téléphone en donnant une image positive et dynamique de l'entreprise
- Maîtriser les techniques d'entretiens téléphoniques permettant de cerner la demande du client et d'adapter ses réponses
- Répondre aux demandes des clients dans un délai limité
- Traiter les réclamations
- Effectuer les opérations courantes dans le respect des procédures des centres d'accueil

- Informer la clientèle sur la gamme complète des produits et services de la Bancassurance
- Proposer des rendez-vous qualifiés pour les collaborateurs des Caisses/Agences
- Enrichir et mettre à jour les bases de données administratives et commerciales
- Vendre les services de la banque à distance
- Mettre en place des rappels téléphoniques judicieux

Votre parcours pour y parvenir : Expérience dans les métiers de l'accueil, de l'exploitation, des services clients, de la vente à distance

Vos opportunités depuis ce métier : Réseau marché du particulier, Recouvrement amiable, Management, Support





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



SAVOIR-FAIRE	Définitions
<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 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 plus près de son marché et de ses besoins, animer la relation client avec proximité dans un contexte multicanal</li><li>• Anticiper et conseiller le client dans ses besoins et ses projets, mobiliser les compétences nécessaires et apporter les solutions personnalisées adéquates</li><li>• Utiliser la connaissance du client et animer une relation basée sur l'équité, la qualité de service et la satisfaction</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>
<b>Vente</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Intégrer le besoin client et ses spécificités, et adapter l'offre au contexte</li><li>• Commercialiser l'offre adéquate, satisfaire le client et assurer le suivi de la relation</li></ul>

# Conseiller/conseillère en ligne

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
<b>Droit</b>	• Droit pénal	Le droit pénal général Le droit pénal spécial Procédure pénale
<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

# Conseiller/conseillère en ligne

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>Durabilité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Politique &amp; Ambitions Groupe</li> </ul>	Agora et vie mutualiste
<b>Langues</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anglais</li> </ul>	
<b>Middle &amp; Back Office</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Outils et procédures de gestion</li> </ul>	Outils de gestion Procédures de gestion
<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 bancaire Professionnel</li> </ul>	Crédits agri-viti Crédits aux professionnels - associations - OBNL – collectivités Gestion de trésorerie
	<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 Affacturation Particulier</li> </ul>	Leasing Particulier
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Offre Leasing Affacturation Professionnel &amp; Entreprises</li> </ul>	Affacturation KA Affacturation Pro Crédit bail immobilier Crédit-bail DAI Ingénierie commerciale Location financière Offre internationale
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Offre protection des biens et des personnes Particulier</li> </ul>	Offre homiris particuliers

# Conseiller/conseillère en ligne

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>Offre</b>	• Offre protection des biens et des personnes Professionnel	Offre homiris professionnels et collectivités
	• Offre téléphonie Particulier	Téléphonie
	• Offre téléphonie Professionnel	Téléphonie
	• Services bancaires	BAS (Bank as a service) Les techniques de crédit Solutions de paiement Tarification des services
<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>• J'associe les feedbacks et mes analyses personnelles afin de disposer d'une vision objective de mes forces et faiblesses et définir les méthodes les plus adaptées à mon apprentissage</li><li>• Je modifie les comportements que j'adopte habituellement en phase d'apprentissage</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'instaure une communication basée sur des faits concrets et précis sans laisser la place à l'interprétation</li><li>• Je confronte les interprétations, je m'intéresse à ce que pensent les autres et accepte le débat</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 m'informe des évolutions en cours</li><li>• Je me prépare au mieux pour les changements à venir</li><li>• Je comprends et j'accepte les changements en cours</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>• J'expose les idées et les solutions avec confiance, conviction et de façon logique</li><li>• Je suscite l'intérêt des interlocuteurs</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>• J'anticipe les besoins et les attentes des clients et des collègues</li><li>• J'identifie les risques potentiels et prends des mesures préventives</li><li>• J'anticipe les différentes solutions envisageables et j'adapte mes préconisations en fonction des événements</li></ul>



# Conseiller/conseillère en ligne



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'adapte mon approche en fonction des besoins des clients et des collègues</li><li>• Je m'adapte aux nouveaux processus de travail ou aux nouvelles technologies</li><li>• J'accepte les commentaires constructifs et en tire des leçons pour améliorer mes performances</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. Être poussé par le désir d'en savoir plus sur les choses, les personnes ou les événements</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• J'adopte une démarche rigoureuse pour collecter l'ensemble des informations nécessaires à une compréhension approfondie du sujet</li><li>• Je distingue les interprétations, les hypothèses, les opinions et les évalue afin de poser une analyse objective 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>