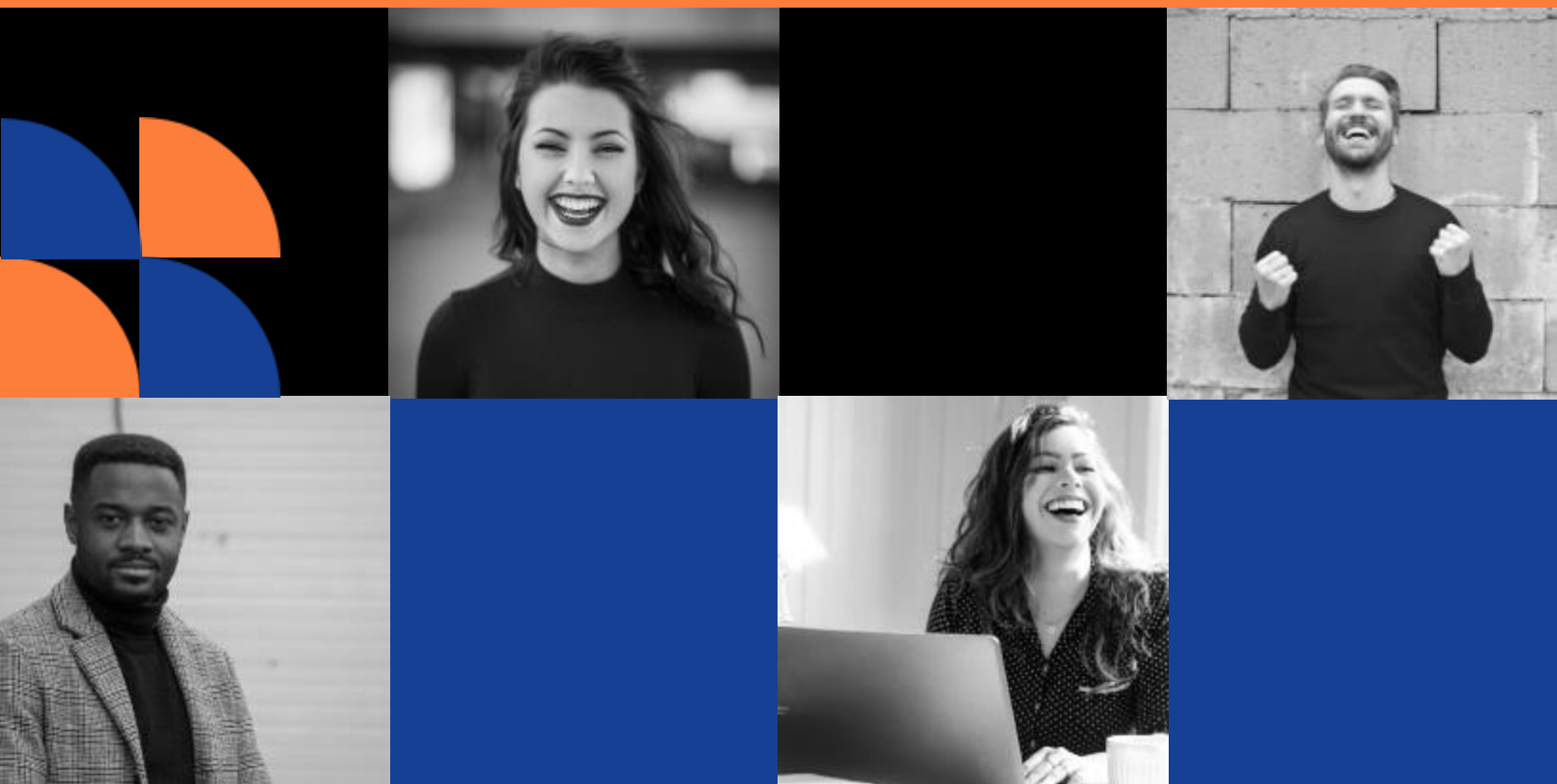


Mon Métier de Gestionnaire Service Client



Gestionnaire Service Client



VOS ROLES ET VOS ENJEUX

Relais de l'activité commerciale, vous accompagnez l'équipe commerciale dans la gestion et le suivi de la relation client. Vous contribuez activement à la qualité de l'expérience client au quotidien, ainsi qu'à la sécurisation des opérations de l'entité.

Vous accompagnez le client et lui apportez le support nécessaire dans le traitement de ses démarches auprès des services de la banque. Vous menez également des responsabilités de contrôle et œuvrez ainsi au respect de la conformité dans son entité.

Vous êtes par ailleurs en appui des équipes dans la gestion et le pilotage de l'activité commerciale. Au service de l'efficacité et de la performance, vous participez enfin 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

- Assurer le service avant et après-vente du client en relais du Commercial et garantir la qualité du service apporté dans une relation omnicanale
- Assurer le back-office de portefeuille client en binôme avec les Commerciaux
- Epauler le client dans une gestion optimale de sa demande, le conseiller et l'orienter en accord avec le besoin
- Contribuer à la constitution des dossiers clients et aux montages des opérations à réaliser, faciliter leur mise en œuvre dans le respect de la réglementation
- Mener les opérations de contrôle et régularisation des dossiers, et veiller à sécuriser la conformité des traitements

- Travailler en partenariat avec les équipes commerciales et apporter le soutien adéquat au service de l'efficacité commerciale et de la maîtrise des risques
- Entretenir un réseau efficace au service du bon fonctionnement de l'entité et de la relation client
- Participer à la relation client au sein de l'entité si besoin
- 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

Votre parcours pour y parvenir : Expérience d'animation de relation client et/ou de vente sur le marché du particulier

Vos opportunités depuis ce métier : Réseau, Marché des Professionnels, Gestion de patrimoine, Animation commerciale, Support





LES COMPÉTENCES		
SAVOIR-FAIRE	SAVOIRS	SAVOIR-ÊTRE
Analyse	Conformité	Apprendre à apprendre
Gestion	Droit	Être acteur du collectif
Gestion de risque	Durabilité	Être centré client
Gestion financière	Finance	Être proactif
Maîtrise de risque	Langues	Être responsable
Orientation client interne	Middle & Back Office	Faire preuve de flexibilité
Qualité	Offre	Faire preuve d'esprit critique
Support	Qualité	Porter nos valeurs
Travail en équipe	Sécurité	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 scénaris possibles et leurs enjeux• Formaliser la réponse adaptée au besoin, la transmettre aux interlocuteurs concernés et s'assurer de sa bonne compréhension
Gestion	<ul style="list-style-type: none">• Exploiter les différentes sources d'informations disponibles, s'assurer de leur exhaustivité et de la fiabilité des éléments• Maîtriser les procédures et les outils, contribuer à l'appropriation des bonnes pratiques de gestion en interne• Traiter les dossiers, intégrer leur complexité, interagir avec les différentes parties prenantes dans un objectif de satisfaction et de performance• Assurer le reporting, proposer des améliorations de process et identifier les solutions avec les interlocuteurs dédiés
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 les opérations comptables sur son périmètre, assurer les opérations de gestion courantes à l'aide des outils dédiés et dans le respect des procédures en vigueur• Effectuer les vérifications comptables, veiller à la régularité des imputations, diagnostiquer les erreurs et réaliser les ajustements nécessaires
Maîtrise de risque	<ul style="list-style-type: none">• 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

Gestionnaire Service Client



SAVOIR-FAIRE	Définitions
Orientation client interne	<ul style="list-style-type: none">• Etre 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
Qualité	<ul style="list-style-type: none">• 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
Support	<ul style="list-style-type: none">• Apporter un support efficace à l'équipe et aux clients utilisateurs en fonction des besoins• Initier la gestion des dossiers et accompagner les différents interlocuteurs dans une approche de service rendu• Introduire les évolutions des processus et outils en fonction des besoins identifiés• Mettre à jour la documentation de son domaine, la diffuser et veiller à sa bonne compréhension
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

Gestionnaire Service Client

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 tutélaire 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
	<ul style="list-style-type: none"> • Droit des affaires 	Droit commercial Droit de la concurrence Droit de la distribution Droit de la propriété intellectuelle Droit de la protection des données Droit des contrats Droit des sociétés

Gestionnaire Service Client

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"> • 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
	<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
	<ul style="list-style-type: none"> • Consolidation 	Etats financiers consolidés Intégration fiscale Obligations légales et réglementaires Techniques de consolidation
Langues	<ul style="list-style-type: none"> • Anglais 	

Gestionnaire Service Client

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
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
Offre	• Animation de la relation client	Conduite d'entretien Dispositifs de communication Négociation Outils de pilotage et de suivi clients Prospection & Développement
	• Offre Assurance	Assurance vie Automobile Courtage Emprunteurs IRD Prévoyance Santé
	• Offre bancaire Particulier	Crédits à la consommation Crédits immobiliers Epargne bancaire Services bancaires aux particuliers
	• Offre bancaire Professionnel	Crédits agri-viti Crédits aux professionnels - associations - OBNL – collectivités Gestion de trésorerie
	• Offre Entreprises	Gestion de trésorerie Les financements internationaux Les financements d'acquisition d'entreprises Les financements du cycle d'exploitation Les financements moyen et long terme Les financements structurés Les outils de simulation, de souscription IDCE Les Procédures d'instruction et de gestion
	• Offre Grandes Entreprises	Start-up

Gestionnaire Service Client

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	• Offre immobilière	Immobilier ancien Immobilier neuf Mandat de gestion Outils de souscription et d'administration Procédures Règlementation
	• Offre Leasing Affacturation Particulier	Leasing Particulier
	• Offre Leasing Affacturation Professionnel & Entreprises	Affacturation KA Affacturation Pro Crédit bail immobilier Crédit-bail DAI Ingénierie commerciale Location financière Offre internationale
	• Offre protection des biens et des personnes Particulier	Offre homiris particuliers
	• 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
Qualité	• Pilotage Qualité	Gestion de la qualité Normes & Systèmes Qualité Reporting Qualité
Sécurité	• PSH	
	• Règlementation HSE	Normes HSE
	• Secours à la personne	Consignes de sécurité Les N° d'urgence SST Techniques et procédures d'évacuation

Gestionnaire Service Client

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
Sécurité	<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

Gestionnaire service client



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>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 travailler et construire avec plusieurs interlocuteurs• J'adhère à un projet de groupe
<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 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">• 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
<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

Gestionnaire service client



SAVOIR ETRE	Définitions
<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">• 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
<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 faire preuve d'empathie• Je m'adapte à mon interlocuteur• Je choisis le canal de communication pertinent