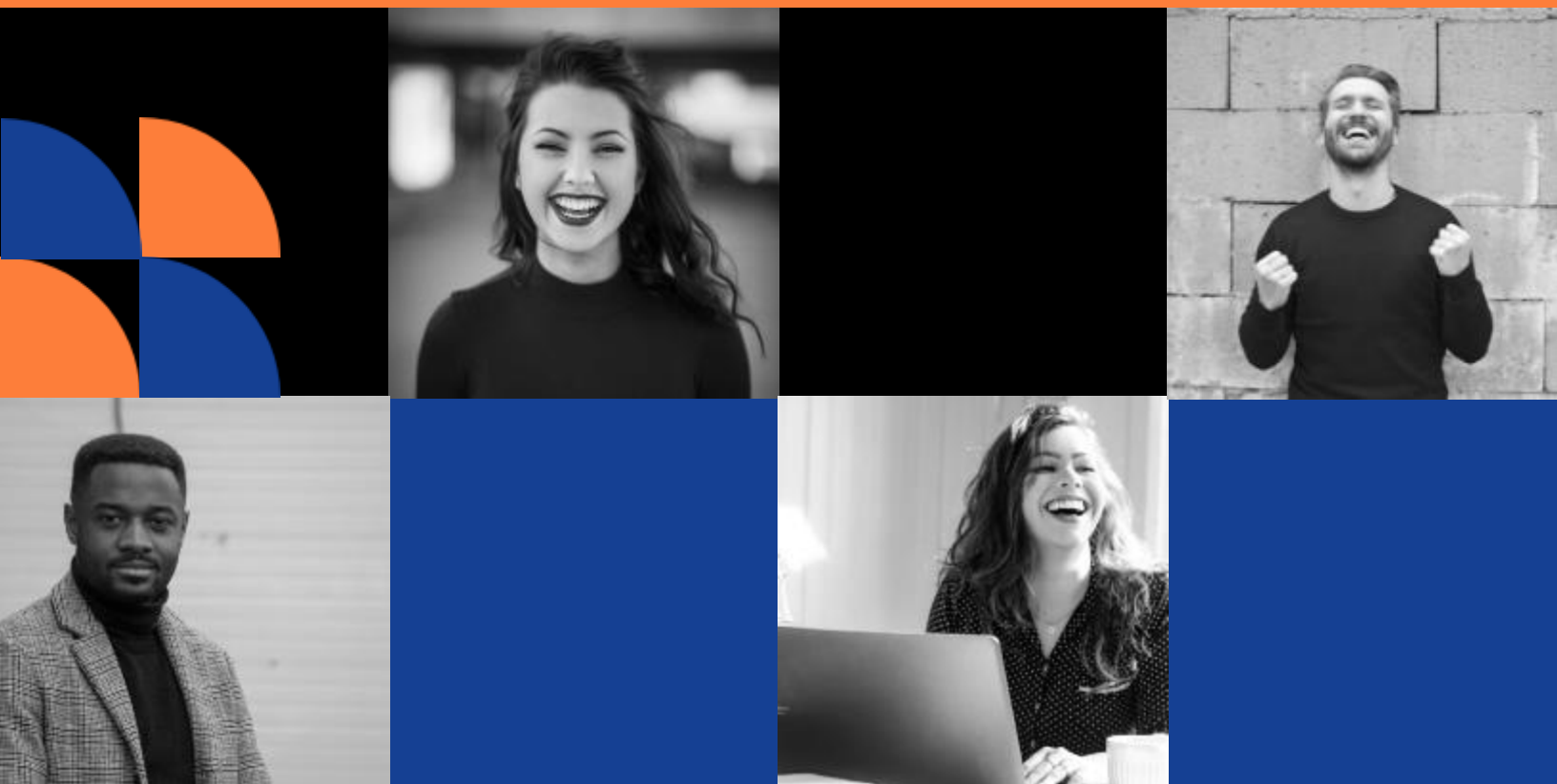


Mon Métier de

Technicien/Technicienne conseil relation clients



Technicien/Technicienne conseil relation clients



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
- Epauler 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
- Entretien d'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

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

Vos opportunités depuis ce métier : Organisation, Service clients, Banque Privée, Marché de l'entreprise



Technicien/Technicienne conseil relation clients



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

Technicien/Technicienne conseil relation clients



SAVOIR-FAIRE	Définitions
Analyse	<ul style="list-style-type: none">• Recueillir les informations nécessaires, veiller à la qualité de la donnée exploitée• Comprendre le contexte et formuler la réponse adaptée au besoin
Gestion	<ul style="list-style-type: none">• 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
Gestion de risque	<ul style="list-style-type: none">• 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
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
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

Technicien/Technicienne conseil relation clients



SAVOIR-FAIRE	Définitions
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
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

Technicien/Technicienne conseil relation clients

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 Réglementaire 	Certifications et formations réglementaires Conformité Fiscale Directive MIF / RG AMF Externalisation Finance durable - ESG Règlement MAR Réglementation Américaine RGPD Veille réglementaire
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
Langues	<ul style="list-style-type: none"> • Anglais 	
Middle & Back Office	<ul style="list-style-type: none"> • Bureautique hors Pack Office 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Bureautique Pack Office 	Gestion de données - ACCES Messagerie - OUTLOOK Publication - POWERPOINT Tableur - EXCEL Traitement de texte - WORD
	<ul style="list-style-type: none"> • Outils et procédures de gestion 	Outils de gestion Procédures de gestion

Technicien/Technicienne conseil relation clients



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
Qualité	<ul style="list-style-type: none"> Pilotage Qualité 	Gestion de la qualité Normes & Systèmes Qualité Reporting Qualité
SI & DATA	<ul style="list-style-type: none"> MOA informatique 	
Sécurité	<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

Technicien/Technicienne conseil relation clients



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 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 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

Technicien/Technicienne conseil relation clients



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 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