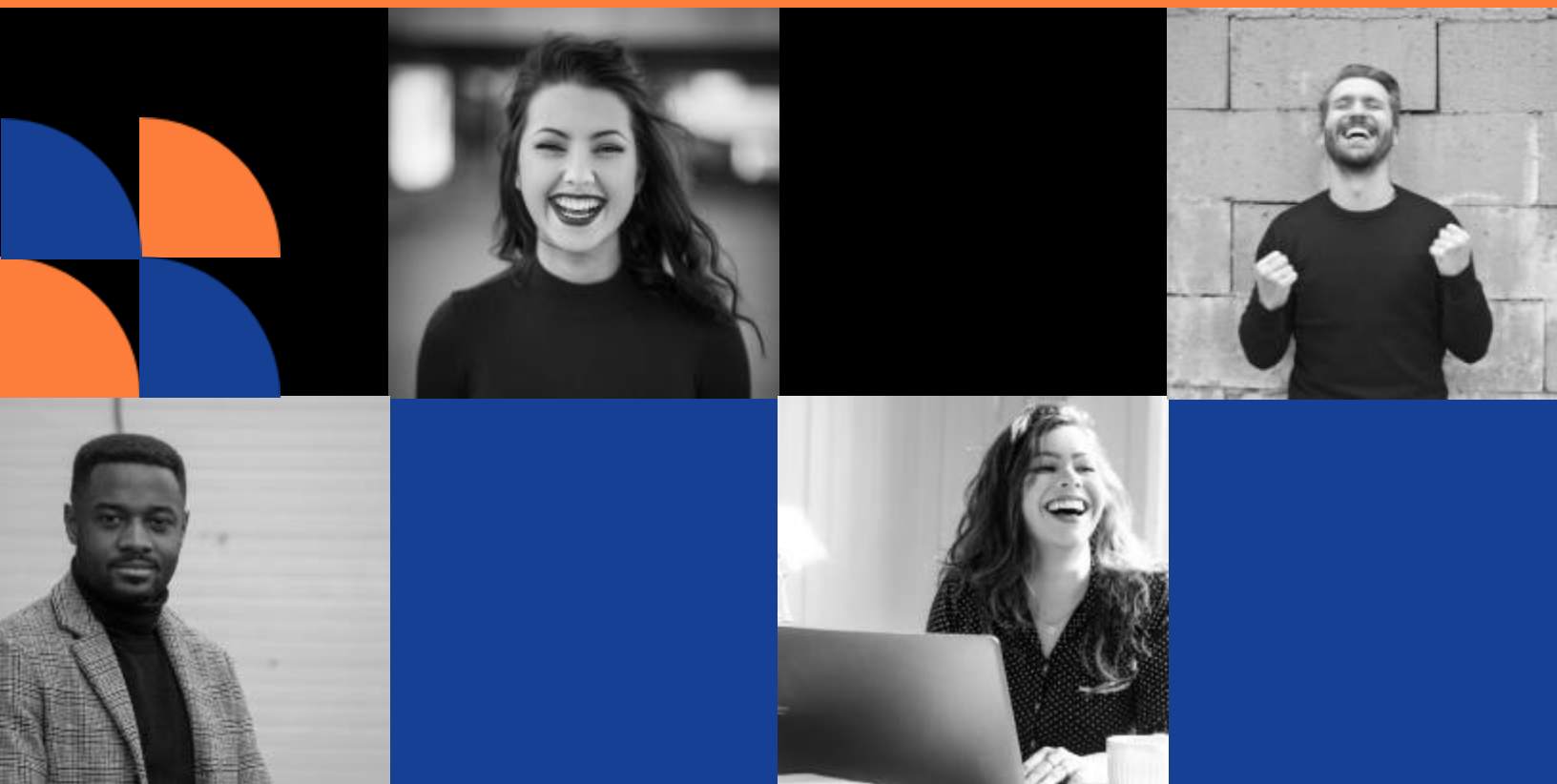


Mon Métier de

Technicien/Technicienne Service Client



Technicien/Technicienne Service Client



VOS ROLES ET VOS ENJEUX

Relais de l'activité commerciale, vous assistez 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 traitez également des activités de contrôle et participez 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 contribuez 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

- Gérer le service avant et après-vente du client en relais du Commercial et garantir la qualité du service apporté dans une relation omnicanale
- Traiter 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
- Participer au montage des dossiers client et opérations commerciales à réaliser, et faciliter leur mise en œuvre dans le respect de la réglementation
- Réaliser 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 proactif
Gestion de risque	Durabilité	Faire preuve de flexibilité
Gestion financière	Finance	Faire preuve d'esprit critique
Maîtrise de risque	Middle & Back Office	
Orientation client interne	Offre	
Qualité	Qualité	
Support	Sécurité	
Travail en équipe		

Technicien/Technicienne Service Client



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
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
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

Technicien/Technicienne 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 de qualité à l'équipe, participer à la construction des dossiers• Comprendre le besoin lié à la demande, traiter les réclamations et promouvoir les bonnes pratiques• Etre force de proposition, participer à l'évolution des processus et outils en fonction des besoins de l'équipe, des clients et des utilisateurs
Travail en équipe	<ul style="list-style-type: none">• Solliciter les ressources nécessaires si besoin, apporter son aide et garantir la qualité du support• Partager l'information et contribuer à sa qualité auprès des interlocuteurs concernés• Interagir dans l'équipe, être en proximité au quotidien et assurer le lien de qualité entre les différents services et prestataires

Technicien/Technicienne 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

Technicien/Technicienne 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	• 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
	• Politique & Ambitions Groupe	Agora et vie mutualiste
Finance	• 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
	• Comptabilité générale	Budgets Etats comptables Outils et logiciels de comptabilité Réglementation et normes comptables Techniques comptables Techniques de comptabilité bancaire
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

Technicien/Technicienne 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	<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
	<ul style="list-style-type: none"> • Offre bancaire Professionnel 	Crédits agri-viti Crédits aux professionnels - associations - OBNL - collectivités Gestion de trésorerie
	<ul style="list-style-type: none"> • 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 Start-up
	<ul style="list-style-type: none"> • Offre Grandes Entreprises 	
	<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

Technicien/Technicienne 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	<ul style="list-style-type: none"> • Offre Leasing Affacturation Professionnel & Entreprises 	Affacturation KA Affacturation Pro Crédit bail immobilier Crédit-bail DAI Ingénierie commerciale Location financière Offre internationale
	<ul style="list-style-type: none"> • Offre protection des biens et des personnes Particulier 	Offre homiris particuliers
	<ul style="list-style-type: none"> • Offre protection des biens et des personnes Professionnel 	Offre homiris professionnels et collectivités
	<ul style="list-style-type: none"> • Offre téléphonie Particulier 	Téléphonie
	<ul style="list-style-type: none"> • Offre téléphonie Professionnel 	Téléphonie
Qualité	<ul style="list-style-type: none"> • Services bancaires 	BAS (Bank as a service) Les techniques de crédit Solutions de paiement Tarification des services
Qualité	<ul style="list-style-type: none"> • Pilotage Qualité 	Gestion de la qualité Normes & Systèmes Qualité Reporting Qualité
Sécurité	<ul style="list-style-type: none"> • PSH 	
Sécurité	<ul style="list-style-type: none"> • Règlementation HSE 	Normes HSE
Sécurité	<ul style="list-style-type: none"> • Secours à la personne 	Consignes de sécurité Les N° d'urgence SST Techniques et procédures d'évacuation
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
Sécurité	<ul style="list-style-type: none"> • Sécurité Incendie 	Alerte incendie Cheminement d'évacuation Manipulation extincteurs

Technicien/Technicienne 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 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 évènements
<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