

Appellations (Métiers courants)

- Assistant / Assistante service clientèle bancaire
- Chargé / Chargée d'accueil en banque
- Caissier / Caissière de bureau de change
- Guichetier / Guichetière de banque

Définition

Accueille et oriente physiquement et téléphoniquement la clientèle ; informe les clients sur les services/produits de base de la banque et de l'assurance. Réalise les opérations courantes de guichet selon les règles et consignes de sécurité des personnes et des biens.

Peut réaliser le suivi des besoins en numéraire de la structure.

Accès à l'emploi métier

Remarque ADEM : Les informations décrites dans cette rubrique ne sont pas applicables au Luxembourg

Cet emploi/métier est accessible avec un diplôme de niveau Bac+2 (BTS, DUT, ...) dans le secteur de la banque ou de la vente.

Il est également accessible avec une expérience professionnelle dans le secteur bancaire sans diplôme particulier.

La pratique de l'anglais peut être requise.

Un casier judiciaire exempt de toute mention contradictoire peut être exigé.

Conditions d'exercice de l'activité

L'activité de cet emploi/métier s'exerce au sein d'agences bancaires, de bureaux de change, de bureaux de poste, de plates-formes téléphoniques, en relation avec différents interlocuteurs (chargés de clientèle, clients, ...).

Elle varie selon le secteur (bancaire, postal, ...).

Elle peut s'exercer les fins de semaine et jours fériés.

Activités et compétences de base

Activités	Compétences
<ul style="list-style-type: none">■ Accueillir les clients et identifier leur demande (administration de comptes, achat/vente de titres, informations, ...)■ Enregistrer les opérations courantes, les mouvements sur portefeuille boursier et remettre les documents justificatifs■ Informer le client sur les services/produits (placements, assurance vie, ...) selon son niveau de salaire, son épargne et ses projets■ Sensibiliser les clients à l'utilisation des automates et des services à distance et les assister■ Actualiser l'affichage publicitaire (affiches, dépliants, ...) ou celui des taux de change■ Classer les documents et produits (cartes bancaires, chéquiers, lettres recommandées, ...) et les délivrer après vérification de l'identité	<ul style="list-style-type: none">■ Modes de paiement■ Caractéristiques des produits financiers■ Caractéristiques des produits d'assurances■ Techniques de vente■ Procédures de transfert de devises■ Réglementation bancaire

C1201 - Accueil et services bancaires

Activités et compétences de base

Activités	Compétences
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Règles et consignes de sécurité ■ Principes de la relation client ■ Procédures d'administration de compte bancaire ■ Rédaction de documents

Activités et compétences spécifiques

Activités	Compétences
Réaliser une activité nécessitant :	
<ul style="list-style-type: none"> ■ La certification AMF ou une évaluation des savoirs définie par l'Autorité des Marchés Financiers 	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Présenter et vendre des produits/services (plans d'épargne, placements, ...) auprès des clients/prospects et programmer des entretiens pour les chargés de clientèle 	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Vendre aux clients des produits/services annexes (plans touristiques, timbres-poste, ...) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Procédures d'encaissement
<ul style="list-style-type: none"> ■ Evaluer/calculer les besoins en approvisionnement de fonds numéraires (billets, rouleaux, ...) et passer la commande auprès de la Banque de France 	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Compter la caisse (pointage, rapprochement, ...), identifier les écarts et corriger les erreurs 	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Réceptionner, vérifier ou enregistrer les paquets, colis, lettres en recommandé, bordereaux d'acheminement postal 	
<ul style="list-style-type: none"> ■ Négocier un taux d'achat/de vente de devises étrangères, traveller chèques avec les clients selon la délégation en charge et le montant concerné 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Typologie des devises ■ Règles de conversion monétaire

Environnements de travail

Structures	Secteurs	Conditions
<ul style="list-style-type: none"> ■ Agence postale 		

C1201 - Accueil et services bancaires

Environnements de travail

Structures

- Bureau de change de devise
- Etablissement bancaire et financier
- Plate-forme téléphonique

Secteurs

Conditions

Mobilité professionnelle

Emplois proches

Depuis

- Toutes les appellations
- Toutes les appellations

Vers

- D1401 - Assistanat commercial
- D1408 - Téléconseil et télévente

Emplois envisageables si évolution

Depuis

- Toutes les appellations
- Toutes les appellations
- Toutes les appellations
- Toutes les appellations

Vers

- C1102 - Conseil clientèle en assurances
- C1109 - Rédaction et gestion en assurances
- C1206 - Gestion de clientèle bancaire
- G1703 - Réception en hôtellerie