



CONSEILLER
SERVICE
CLIENT



CONSEILLER
SERVICE
CLIENT



Conseiller service client

SERVICE CLIENT

Enjeux du métier

- ◆ Il est un partenaire du conseiller commercial et apporte tout son appui sur la gestion commerciale et administrative des clients (accueil des clients, vente de produits et services simples, suivi de la relation client...).
- ◆ Il intervient en amont de la contractualisation (préparation des documents) et tout au long de la relation client.
- ◆ Il joue un rôle actif dans la satisfaction client.

Principales missions

- ◆ Accueil des clients et gestion de la relation clientèle.
- ◆ Suivi de la relation clientèle.
- ◆ Appui commercial.
- ◆ Vente de produits et services.

Compétences essentielles

MÉTIERS

BANCARISATION
AU QUOTIDIEN

CONNAISSANCE DE
L'ENVIRONNEMENT
DE SON MARCHÉ

CONNAISSANCE
DES PRODUITS
ET SERVICES

MÉTHODES
DE VENTES

RÈGLEMENTATION
BANCAIRE

DIGITALES

CONNAÎTRE ET
SAVOIR UTILISER LES
SERVICES BANCAIRES
NUMÉRIQUES

SAVOIR
COMMUNIQUER
À DISTANCE
AU QUOTIDIEN

SAVOIR UTILISER
LES OUTILS MÉTIERS
D'AIDE À LA DÉCISION
ET D'ANALYSE
DE DONNÉES

UTILISER LES
APPLICATIFS DE SON
POSTE DE TRAVAIL

COMPORTEMENTALES

AUTONOMIE

COMMUNICATION
ORALE ET ÉCRITE

COOPÉRATION

ÉCOUTE ACTIVE

ENTREtenir
DES RELATIONS

FORCE DE
PERSUASION



CHARGÉ
DE GESTION
SERVICE
CLIENT

Banco
2020
Métiers
Groupe

CHARGÉ
DE GESTION
SERVICE
CLIENT



Chargé de gestion service client

SERVICE CLIENT

Enjeux du métier

- ◆ Il assiste les commerciaux dans les moments-clés de la relation client : de la constitution à l'actualisation des dossiers clients.
- ◆ Il intervient à l'issue de la contractualisation et tout au long de la gestion administrative.
- ◆ Il apporte son expertise fonctionnelle sur les dossiers complexes.

Principales missions

- ◆ Gestion et suivi de la relation clientèle.
- ◆ Appui commercial.
- ◆ Accompagnement du client.

Compétences essentielles

MÉTIERS

ANALYSE FINANCIÈRE

CONNAISSANCE DE L'ENVIRONNEMENT DE SON MARCHÉ

CONNAISSANCE DES PRODUITS ET SERVICES

MÉTHODES DE VENTES

RÈGLEMENTATION BANCAIRE

DIGITALES

SAVOIR COMMUNIQUER À DISTANCE AU QUOTIDIEN

SAVOIR UTILISER LES OUTILS MÉTIERS D'AIDE À LA DÉCISION ET D'ANALYSE DE DONNÉES

UTILISER LES APPLICATIFS DE SON POSTE DE TRAVAIL

COMPORTEMENTALES

ALTERNER LES MODES DE RAISONNEMENTS

ANALYSER ET RÉSOUDRE

AUTONOMIE

COMMUNICATION ORALE ET ÉCRITE

COOPÉRATION

ÉCOUTE ACTIVE