



Relation à distance



CONSEILLER
À DISTANCE



Banco
2020
Métiers
Groupe

CONSEILLER
À DISTANCE

Relation à distance



GROUPE BPCE

Coopératifs, banquiers et assureurs autrement.

Conseiller à distance

RELATION À DISTANCE

Enjeux du métier

- ◆ Le conseiller gère les flux clients sur un marché spécifique et sait concrétiser les opportunités commerciales.
- ◆ Son activité ne se limite pas à faire de la prospection, il peut être amené à prendre le relai des conseillers en agence : leurs rôles, missions et activités se rapprochent très fortement.
- ◆ C'est un acteur clé de la satisfaction clientèle et il incarne l'Esprit de service.

Principales missions

- ◆ Vente de produits et services.
- ◆ Gestion et suivi de la relation clientèle.
- ◆ Accompagnement du client dans la maîtrise des outils digitaux.
- ◆ Développement de la satisfaction client.

Compétences essentielles

MÉTIERS

BANCARISATION
AU QUOTIDIEN

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 INTERAGIR
SUR LES RÉSEAUX
SOCIAUX

UTILISER LES
APPLICATIFS DE SON
POSTE DE TRAVAIL

COMPORTEMENTALES

COMMUNICATION
ORALE ET ÉCRITE

COOPÉRATION

ÉCOUTE ACTIVE

ENTREtenir
DES RELATIONS

FORCE DE
PERSUASION