

# CHARGE DE CLIENTELE BANCAIRE (H/F)



**Famille Métier**  
Relation et gestion clients

**Filière Métier**  
Accueil conseil et vente  
bancaire

## RÉPARTITION DES EFFECTIFS



Banque  
Postale



Réseau  
La Poste

## EFFECTIF DU MÉTIER

+ de 1 000 

## RAISON D'ÊTRE

Assurer l'accueil, la prise en charge et le suivi des demandes clients quelque soit le canal de contact , de manière à contribuer à la satisfaction et la fidélisation clients.

## MISSIONS

### RENSEIGNER LES CLIENTS

- Réceptionner et traiter les demandes clients au sujet de leur compte et des services et produits proposés
- Fournir au client des conseils adaptés à sa situation et veiller au bon traitement des demandes prises en charge
- Réaliser le transfert de certains appels vers les services concernés ou vers d'autres partenaires

### EFFECTUER DES OPÉRATIONS DE TÉLÉVENTE

- Etablir un diagnostic client identifiant le profil, les besoins et les projets clients
- Vendre les produits et services bancaires/financiers adaptés au client
- Assurer le service après-vente des contrats signés par les clients et effectuer une relance téléphonique si besoin

### RÉALISER DES OPÉRATIONS DE TÉLÉMARKETING

- Contacter les clients dans le cadre des actions nationales et locales de télémarketing et prendre des rendez-vous
- Réaliser des enquêtes de satisfaction auprès d'une clientèle ciblée
- S'assurer de la qualification des contacts clients et réaliser des campagnes d'identification de clientèle

### ASSURER L'ADMINISTRATION COMMERCIALE

- Préparer et envoyer les contrats pré-remplis, les brochures et la documentation suite à une proposition commerciale
- Renseigner et mettre à jour le système d'information
- Assurer un reporting de son activité et mettre en place les actions correctrices avec son responsable hiérarchique

- Contribuer à l'entraide et à la cohésion de l'équipe (assistance technique,

PARTICIPER À  
L'OPTIMISATION DE  
L'ACTIVITÉ  
COMMERCIALE

renforcement d'un autre service clientèle)

- Participer au renouvellement des compétences (veille dans son domaine d'activité, contribuer à l'amélioration des processus et méthodes par la détection des problématiques, l'alerte du manager...)

## ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

### LIEU DE TRAVAIL

Centres financiers

Centre nationaux

# ÉVOLUTIONS POSSIBLES



Banque Postale



Services-Courrier-Colis



Reseau La Poste



Groupe-Siege



Numerique

## CHARGE DE CLIENTELE BANCAIRE (H/F)



AU SEIN  
DU MÉTIER

- CHARGE DE CLIENTELE SERVICE CLIENTS II.1
- CHARGE DE CLIENTELE SERVICE CLIENTS II.2
- CHARGE DE CLIENTELE SERVICE CLIENTS II.3
- CHARGE CLIENTELE TELEMARKETING BANC II.1
- CHARGE CLIENTELE TELEMARKETING BANC II.2
- CHARGE CLIENTELE TELEMARKETING BANC II.3
- GESTIONNAIRE DE CLIENTELE SF II.3
- CHARGE CLI CREDIT IMMO II.1
- CHARGE CLI CREDIT IMMO II.2
- CHARGE CLI CREDIT IMMO II.3

### COEUR DE MÉTIER



CHARGE DE CLIENTELE A PRIORITE BANCAIRE (H/F)



CHARGE DE CLIENTELE (H/F)

### PROXIMITÉ DE COMPÉTENCES



CONSEILLER BANCAIRE GENERALISTE (H/F)



CONSEILLER BANCAIRE SPECIALISE (H/F)



CONSEILLER CLIENTELE PATRIMONIALE (H/F)



CONSEILLER RELATION CLIENTS (H/F)



GESTIONNAIRE ADMINISTRATION DES VENTES (H/F)



CHARGE MIDDLE OFFICE SPECIALISE (H/F)

## **FACTEURS D'ÉVOLUTION DU MÉTIER**

### Externes

- Evolution du comportement des clients accélérée par la digitalisation (expertise, autonomie et exigence de qualité de service accrues)
- Diversification des points de vente et des modalités d'entrée en relation

### Internes

- Promotion et démonstration des nouvelles offres / services dans une approche omni canal
- Développement de nouveaux outils partagés de connaissance clients et d'aide à la vente

## **LE MÉTIER EN QUELQUES MOTS**

