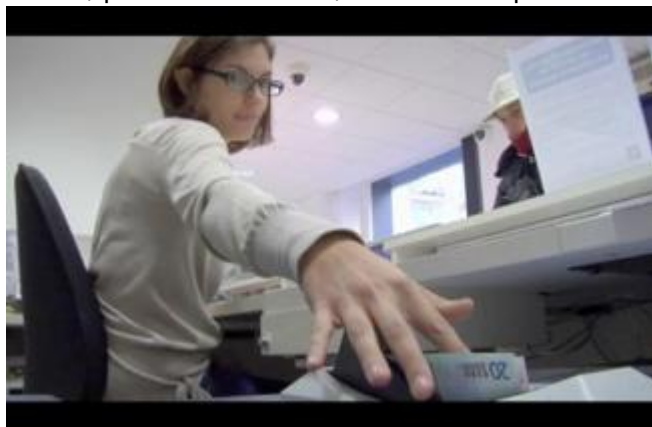


Guichetier/ère

C'est la première personne à qui l'on a affaire quand on pousse la porte d'une agence bancaire. L'image de l'établissement repose donc en grande partie sur la qualité de son accueil. L'occasion idéale, pour un débutant, de faire ses preuves.



Les formations en Auvergne-Rhône-Alpes

[17](#)

formations à venir

Les offres d'emploi aujourd'hui en Auvergne-Rhône-Alpes

- [Accueil et services bancaires](#)

Pour élargir votre recherche :

[Les métiers de la banque, des assurances et de l'immobilier](#)

Rendez-vous sur [Cleor Auvergne-Rhône-Alpes](#) pour obtenir des informations sur les conditions d'emploi de ce métier : potentiel d'embauche, salaire, types de contrat, entreprises présentes autour de votre lieu de recherche, ...



Description métier

Activités

Accueillir les clients

Le guichetier répond aux demandes de renseignements les plus divers, informe les clients du lancement d'un nouveau produit ou service, indique les pièces à fournir pour une ouverture de compte. Il est habilité à consulter le planning des chargés de clientèle pour caler des rendez-vous avec les clients.

Gérer des opérations simples

À la demande d'un client, ce professionnel peut consulter un compte, indiquer le solde et fournir un relevé des derniers mouvements. Il assure des opérations courantes comme le retrait d'espèces, le dépôt de chèques ou la délivrance d'une carte bancaire. Il lui arrive aussi de vendre des devises étrangères ou des chèques de voyage.

Faire circuler les informations

Comme tout commercial, il cherche à évaluer les besoins des clients pour leur adresser des offres ciblées, autrement dit susceptibles de les intéresser. En première ligne pour recueillir les confidences ou les griefs des clients, il transmet aux chargés de clientèle toutes les informations qu'il a pu recueillir.

Où et comment ?

Surtout au sein d'une banque

On trouve le guichetier dans tous les établissements financiers, de la petite agence de quartier à la grande succursale réservée aux hommes d'affaires. Même les banques dites « à distance » disposent de points d'accueil, car la présence physique d'un guichetier rassure les clients.

Des horaires réguliers

Ses horaires de travail sont réguliers puisqu'ils correspondent aux heures d'ouverture de la banque. La plupart des établissements accueillent le public le samedi et sont fermés le lundi. Le rythme de travail s'emballe parfois, au gré des périodes d'affluence (veille de week-end, début ou fin de mois...).

Téléphone et ordinateur

Un guichetier doit parfois gérer à la fois un client en face de lui, un autre au téléphone tout en utilisant son ordinateur. Une plate-forme téléphonique externe filtre parfois les appels, ce qui le rend plus disponible pour les clients qui se déplacent en agence. En revanche, il n'échappe pas aux saisies sur les terminaux informatiques.

Compétences

Organisé et méthodique

Très sollicité, le guichetier doit être capable de traiter plusieurs demandes à la fois, tout en y répondant avec rapidité, clarté et précision. Il note scrupuleusement les informations à transmettre aux chargés de clientèle, voire au directeur de l'agence. Une grande rigueur s'impose donc dans l'organisation de son temps et de son travail.

Souriant, attentif et ferme

Accueillant et disponible, il s'efforce de rendre service au client et de trouver une solution sur mesure. Il sait aussi faire preuve de fermeté et de vigilance lorsqu'il le faut : il contrôle, par exemple, l'identité de toute personne venant retirer des espèces, un chéquier ou une carte bleue.

Courtois et discret

Ne perdant jamais son calme et sa courtoisie, il sait comment réagir face à un client insatisfait. Il respecte également la confidentialité des demandes qui lui sont faites.

Diplômes, certifications

Diplômes et certifications

Important. Le parcours de formation pour accéder à un métier n'est pas toujours celui qu'on imagine ! Des professionnels qui exercent le même métier, ont parfois suivi des parcours de formation différents, sans oublier que ceux qui suivent la même formation n'exercent pas forcément le même métier !

Ce métier est accessible dès le bac, éventuellement complété par une mention complémentaire (MC) ou un brevet professionnel (BP). De nombreux guichetiers ont un bac+2

Niveau bac

- Brevet professionnel (BP) banque ;
- Mention complémentaire (MC) services financiers ;

Niveau bac+2

- BTS
- BTS

- **Niveau III : BTS, DUT**

- [BTS banque, conseiller de clientèle \(particuliers\)](#)

Pour accéder à sa fiche sur le site InterCarif, [cliquez ici](#).

- **Niveau IV : BAC, BT, BP**

- [BP banque](#)

- Pour accéder à sa fiche sur le site InterCarif, [cliquez ici](#).

- [MC services financiers](#)

- Pour accéder à sa fiche sur le site InterCarif, [cliquez ici](#).

- **Autres certifications sans niveau, CQP**

- [CQP conseiller clientèle en point de distribution](#)

- Pour accéder à sa fiche sur le site InterCarif, [cliquez ici](#).

Ressources

Autres ressources

Publications Onisep :

- Banque, finance et assurances - Parcours - 2016 - Onisep

Sites internet :

- www.cfpb.fr
Centre de formation de la profession bancaire
- www.fbf.fr
Fédération bancaire française

Vidéos

