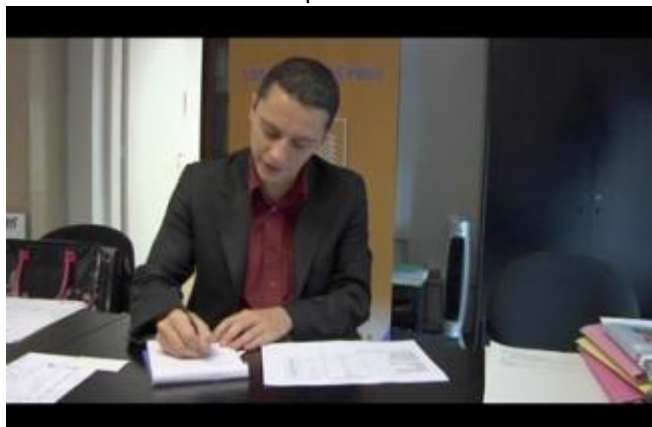


Chargé/e de clientèle banque

Connaissant parfaitement les produits proposés par sa banque et le profil de ses clients, le chargé de clientèle banque cherche la solution la plus adaptée et la plus rentable pour les deux parties. C'est un métier à la fois technique et commercial.



Les formations en Auvergne-Rhône-Alpes

[65](#)

formations à venir

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

- [Gestion de clientèle bancaire](#)

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

Gérer les dossiers

Il suit au quotidien les comptes de ses clients et prend contact avec eux quand un incident se produit. Il s'informe par exemple sur les changements qui ont pu arriver dans leur vie et qui expliqueraient leurs difficultés financières. Il traite les éventuels litiges et négocie, le cas échéant, des réaménagements de contrats.

Proche de ses clients

Expert des questions bancaires, le chargé de clientèle aide ses clients à monter des dossiers de demande de crédit, négocier des autorisations de découvert, etc. Il les informe et conseille sur les produits et services de son établissement, en fonction de leurs besoins, mais aussi de leur situation économique. Avec la concurrence accrue des banques en ligne, le chargé de clientèle joue à fond la carte de la proximité et du service pour fidéliser ses clients.

Élargir le portefeuille

Doté d'un grand sens commercial, le chargé de clientèle prospecte en permanence de nouveaux clients, dans le secteur ou le segment de population qui lui a été désigné. Persuasif, il développe des argumentaires, relance ses interlocuteurs, met en avant les offres promotionnelles liées à une première souscription.

Où et comment ?

En agence

Le chargé de clientèle exerce son métier dans une agence où il dispose généralement d'un bureau personnel pour raison de confidentialité. Il converse avec ses clients au téléphone ou les y accueille, le plus souvent sur rendez-vous. Un ordinateur, une imprimante et un téléphone sont à sa disposition pour surveiller les mouvements de fonds, étudier la situation de ses clients ou les joindre.

Chez les clients

Les conseillers qui ont en charge un portefeuille de professionnels (artisans, commerçants,

professions libérales) ou d'industriels sont amenés à se déplacer dans les entreprises pour rencontrer leurs clients en fonction de leurs disponibilités. Les horaires de travail peuvent alors être irréguliers. En outre, les chargés de clientèle particuliers ou professionnels sont soumis à des objectifs chiffrés dont dépendent une partie de leur revenus, ce qui peut provoquer un certain stress.

Une bonne part d'autonomie

Le chargé de clientèle est l'interlocuteur privilégié de ses clients pour lesquels il sert d'interface avec la banque. Cela lui donne beaucoup d'autonomie dans ses décisions et initiatives. Il est généralement rattaché hiérarchiquement au responsable du marché (des particuliers ou des professionnels) ou directement au directeur de l'agence dans les petites structures.

Compétences

Le goût du défi

Soumis à des objectifs chiffrés, le conseiller doit faire signer un maximum de contrats sans pour autant forcer la main et perdre la confiance de ses clients. Cela nécessite du savoir faire et un bon sens commercial. L'écoute et le pouvoir de conviction sont des qualités importantes.

Un bon contact

La force d'un conseiller, c'est sa capacité à nouer des relations chaleureuses avec ses clients et à recueillir des informations personnelles. Plus un conseiller connaît la vie de son client (mariage, divorce, enfants, projets d'achat immobilier...), plus il est à même de lui proposer des solutions adaptées à ses besoins. Relativement autonome, le chargé de clientèle sait prendre des initiatives et des décisions.

Des connaissances variées

Le chargé de clientèle connaît parfaitement les produits financiers, les possibilités de sa banque et il suit avec attention l'évolution des marchés, il joue un rôle d'expert auprès des particuliers. Face à une entreprise, il doit faire appel à ses connaissances juridiques et fiscales et être capable d'évaluer les risques liés à telle ou telle opération. En cas de doute, il peut prendre conseil auprès d'un gestionnaire de patrimoine ou d'un analyste de crédit. Il doit donc aussi avoir un bon relationnel au sein de son entreprise.

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 !

Selon le type de clientèle, le niveau requis varie de bac + 2 à bac + 5. Pour une clientèle de particuliers, un niveau bac+2/3 suffit (c'était le cas de 70% des recrutés en 2012), avec une prédilection pour les formations en alternance. Pour se voir confier un portefeuille de grandes entreprises, mieux vaut viser un bac + 5 (master pro) dans le secteur de la banque et de la finance.

Niveau bac + 2

- BTS banque, conseiller de clientèle (particuliers) ; négociation et relation client (NRC) ;

management des unités commerciales (MUC) ;

- DUT techniques de commercialisation (TC) ; gestion des entreprises et des administrations option gestion et management des organisations (GEA GMO)
- DEUST banque, organismes financiers et de prévoyance

Niveau bac + 3

- Licence pro dans le domaine de la banque, de la finance et de l'assurance ;
- Diplôme d'école de commerce

Niveau bac + 5

- Master pro dans le domaine de la banque et de la finance ;
- Diplôme d'écoles supérieures de commerce avec spécialisation en banque-finance.

• Niveau I : Master et supérieur

- [Master droit, économie, gestion mention droit des affaires spécialité banque et finance : droit et régulation du système bancaire et financier](#)
Pour accéder à sa fiche sur le site InterCarif, [cliquez ici](#).
- [Master droit, économie, gestion mention droit des affaires spécialité procédures bancaires et marché des professionnels](#)
Pour accéder à sa fiche sur le site InterCarif, [cliquez ici](#).

• Niveau II : Licence ou Maîtrise

- [Chargé d'affaires en banque et assurances](#)
Pour accéder à sa fiche sur le site InterCarif, [cliquez ici](#).
- [Licence pro assurance, banque, finance spécialité conseiller clientèle particuliers](#)
Pour accéder à sa fiche sur le site InterCarif, [cliquez ici](#).
- [Licence pro assurance, banque, finance spécialité conseiller gestionnaire de clientèle sur le marché des particuliers](#)
Pour accéder à sa fiche sur le site InterCarif, [cliquez ici](#).
- [Licence pro droit, économie, gestion mention assurance, banque, finance : chargé de clientèle](#)
Pour accéder à sa fiche sur le site InterCarif, [cliquez ici](#).
- [Licence pro droit, économie, gestion mention assurance, banque, finance : chargé de clientèle](#)
Pour accéder à sa fiche sur le site InterCarif, [cliquez ici](#).
- [Licence pro droit, économie, gestion mention assurance, banque, finance spécialité conseiller clientèle expert](#)
Pour accéder à sa fiche sur le site InterCarif, [cliquez ici](#).

• Niveau III : BTS, DUT

- [BTS banque, conseiller de clientèle \(particuliers\)](#)
Pour accéder à sa fiche sur le site InterCarif, [cliquez ici](#).
- [BTS management des unités commerciales](#)
Pour accéder à sa fiche sur le site InterCarif, [cliquez ici](#).
- [BTS négociation et relation client](#)
Pour accéder à sa fiche sur le site InterCarif, [cliquez ici](#).

- [DEUST droit, économie, gestion spécialité banques : organismes financiers et de prévoyance](#)
Pour accéder à sa fiche sur le site InterCarif, [cliquez ici](#).
- [DUT gestion des entreprises et des administrations option gestion et management des organisations](#)
Pour accéder à sa fiche sur le site InterCarif, [cliquez ici](#).
- [DUT techniques de commercialisation](#)
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](#).

Ressources

Autres ressources

Publications Onisep :

- Les métiers de la banque, de la finance et de l'assurance - Parcours - 2016 - Onisep
- Les métiers de la banque - Pourquoi pas moi ? - 2014 - Onisep

Sites internet :

- www.observatoire-metiers-banque.fr
Etudes sur l'évolution des métiers, statistiques, fiches métiers, etc.
- <http://jd.apec.fr/Emploi-stage/Marche-Emploi/Fiches-Apec/Fiches-secteurs/Les-activites-economiques/Travailler-dans-la-banque-et-les-assurances>
Informations produites par l'Observatoire de l'emploi de l'Apec destinées aux jeunes diplômés recherchant un emploi dans le secteur de la banque ou des assurances
- www.fbf.fr
Fédération bancaire française : fiches métiers, chiffres-clés, etc.

Vidéos

