




CHARGÉ D'ACCUEIL ET DE SERVICES À LA CLIENTÈLE

Le chargé d'accueil et services à la clientèle est le premier contact du client en agence. Il accueille, renseigne et oriente la clientèle. Son activité est centrée sur la relation commerciale.

Formation initiale souhaitée

- Bac+1, Bac+2
- BTS Banque
- BTS MUC (Management des Unités Commerciales)
- BTS NRC (Négociation et relation Client)
- DUT Techniques de commercialisation

Compétences attendues

-  Connaître une gamme élargie de produits et services bancaires
- Connaître les consignes de sécurité des biens et des personnes
-  Connaître les règles de compliance et les mettre en application
-  Connaître les procédures administratives et comptables

Compétences comportementales (savoir-être)

- Faire preuve de capacités relationnelles et de communication
- Mettre en application les méthodes et techniques commerciales
- Avoir le sens de l'initiative
- Savoir s'adapter
- Savoir écouter
- Savoir travailler en équipe agile
- Savoir convaincre
- Etre réactif

Compétences opérationnelles (savoir-faire)

- **Certification AMF obligatoire**
 - Anticiper les besoins des clients et apporter une réponse adaptée aux attentes
 - Conseiller le client dans ses opérations bancaires de base
 - Savoir gérer les situations d'urgence
 - Générer des ventes en appliquant les méthodes et techniques commerciales
 - Maîtriser les risques liés à l'e-réputation, maîtriser les outils digitaux et les outils collaboratifs

Poste à pourvoir sur toute l'île de France

ALARDINE FORMATION – 87 Rue Louis Ampère 93330 Neuilly-sur-Marne
Tél : 09.51.11.74.28 Fax : 09.56.11.74.28 - contact@alardine.fr
RCS Bobigny 538 823 337 – Siret 538 823 337 000 18 - APE 8559A –

Déclaration d'activité de Prestataire de formation enregistrée sous le numéro 11 93 06318 93 auprès du Préfet de la Région d'Ile-de-France