

## CONSEILLER CLIENTELE Particuliers BANQUE

**Le chargé de clientèle particulière est un des principaux interlocuteurs du client avec sa banque. A l'écoute de ses besoins, il le conseille sur les produits et les services pour répondre au mieux à ses attentes.**

### **Formation initiale souhaitée**

- BTS Banque
- BTS MUC (Management des Unités Commerciales)
- BTS NRC (Négociation et relation Client)
- DUT Techniques de commercialisation
- Bac+3 – licence professionnelle Assurance Banque Finance

### **Compétences attendues**

- Avoir une bonne culture générale économique et financière
- Connaître le tissu économique local
- Connaître la réglementation bancaire, juridique, fiscale
- Maîtriser les caractéristiques des services, produits bancaires et assurance à destination des particuliers
- Maîtriser les techniques de l'analyse des risques financiers
- Maîtriser les techniques de négociation commerciale
- Maîtriser les techniques de vente et de prospection

### **Compétences comportementales (savoir-être)**

- Avoir le sens de l'initiative
- Savoir prendre des décisions et Savoir s'adapter
- Etre orienté résultats et être rigoureux et précis
- Savoir analyser et synthétiser
- Savoir écouter et convaincre
- Faire preuve de capacités relationnelles et de communication
- Savoir travailler en équipe

### **Compétences opérationnelles (savoir-faire)**

- **Certification AMF obligatoire**
- Conduire et conclure un entretien commercial en face à face ou à distance
- Anticiper les besoins des clients et apporter une réponse adaptée aux attentes
- Conduire une démarche de prospection
- Conduire une négociation commerciale
- Savoir gérer les conflits avec les clients ainsi que les situations d'urgence
- 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**