



Gestion / Administration

Conseiller clientèle banque - assurance



Témoignage

Autres dénominations : Conseiller commercial, Chargé de relation clientèle



Quelles sont à votre avis les qualités primordiales pour exercer votre métier ?

Ce métier est très stimulant intellectuellement ; il faut être très réactif car on gère différents dossiers en même temps. De plus, on passe continuellement d'un client à l'autre avec des problématiques différentes, ce qui nécessite une bonne capacité d'analyse et d'adaptation.

Il faut être organisé, autonome et efficace. Enfin, qualités commerciales et capacité à gérer la pression et les flux tendus sont indispensables dans ce métier.

Comment envisagez-vous votre évolution professionnelle ?

Je suis au poste de conseiller clientèle professionnelle depuis 2 ans maintenant avec des clients agriculteurs, artisans et commerçants. Je souhaite d'abord aller jusqu'au bout de ce métier en gérant des dossiers de plus en plus importants, des PME-PMI au chiffre d'affaires conséquent. Ensuite, j'aimerais évoluer soit vers un poste de responsable d'agence, également très polyvalent ou bien devenir spécialiste (assurance, analyste crédit, animation des ventes, etc). Enfin, à un moment de ma carrière, je souhaiterais rejoindre les ressources humaines et en particulier la partie formation, qui est très développée dans notre groupe.



Formation

● **Ingénieur** en agriculture, agronome, ou ingénieur des techniques agricoles

● **Diplôme de 1^{er}, 2^{ème} ou 3^{ème} cycle** en gestion, banque, assurance, commerce

Lydie SEIGNOUR

Conseillère clientèle professionnelle agricole, Castries (34)

Activités

Le conseiller de clientèle gère un portefeuille de clients :

- Il collecte des informations et analyse la situation financière (étude des bilans dans le cas des entreprises par exemple) ou le besoin de garanties de ses clients.
- Dans le secteur des assurances, il apporte un conseil personnalisé en matière de droit et de remboursement ou de garanties, négocie et conclut la vente des contrats.
- Dans le secteur bancaire, il accompagne le client et propose des solutions pour répondre aux difficultés rencontrées (crédit, gestion de trésorerie, audit externe, couverture d'assurance) et vend des produits et des services adaptés aux besoins de sa clientèle (placements, gestion de patrimoine...).
- Il monte les dossiers et en réalise le suivi administratif, dans le respect de la législation et des procédures.
- Il gère au mieux le risque, détermine le besoin de garanties de ses clients, et peut être amené à participer au recouvrement amiable.

Le conseiller de clientèle participe au fonctionnement et développement commercial de son établissement :

- Il prend part aux activités de coordination dans son service et à l'analyse des évolutions du marché.
- Il prospecte une clientèle potentielle par téléphone, par des visites ou au guichet.
- Il participe aux campagnes de promotion des produits ou services de son établissement.
- Il poursuit les objectifs de ventes de produits d'assurance, d'épargne, de collecte, de crédits et de services fixés annuellement par sa direction et révisés périodiquement.
- Le conseiller de clientèle peut parfois être amené à assurer des services courants tels que des opérations de guichet ou le règlement de sinistres simples.





Gestion / Administration

Conseiller clientèle banque - assurance

Conditions d'exercice

Le conseiller de clientèle travaille dans un établissement bancaire (succursale, antenne), un établissement de crédit, un cabinet (cabinet de courtage, d'agents généraux...) ou un groupe d'assurance. Sous l'autorité d'un directeur d'agence ou d'un responsable de réseau, il s'or-

ganise de façon autonome.

Appelé à se déplacer fréquemment, le conseiller clientèle est mobile, et ses horaires sont variables. Présent essentiellement sur le terrain, il consacre néanmoins une partie de son temps aux aspects administratifs de ses dossiers.



Compétences et qualités

Le conseiller de clientèle dispose de connaissances en gestion et/ou en droit. Il est capable à la fois d'analyser et d'établir une synthèse. Ses **aptitudes commerciales**, son **goût de la négociation**, ainsi que son **sens relationnel** lui permettent d'établir une relation de confiance avec

le client afin de mettre en valeur ses produits. Rigoureux, méthodique, il détient également de bonnes facultés de jugement, des **capacités d'autonomie et de décision**. Il se montre disponible face à des sollicitations fréquentes et variées.

Perspectives d'évolution

- Le conseiller de clientèle peut progresser en interne, avec le développement de ses compétences, sur des postes de **responsable de crédit** ou de **responsable de marché**.
- S'il complète son savoir-faire par des capacités à manager, il pourra également envisager de devenir **directeur d'agence**.

Pour en savoir +



CONSULTER

- les fiches ROME n° C1206 et C1102 du Pôle emploi
www.pole-emploi.fr

