

BAC + 1 / 2

BANQUE DE RÉSEAU

RELATION CLIENT

# Conseiller(ère) en ligne



C'est le premier point d'entrée d'une demande client émise par téléphone, messagerie électronique ou contact via le site. Il/elle traite les opérations les plus courantes et oriente le client vers les interlocuteurs pouvant répondre à ses besoins spécifiques.



## Qu'est-ce qu'un Conseiller en ligne ?

Il accompagne, essentiellement au téléphone, le client dans toutes ses opérations au quotidien. Il doit assurer une prise en charge rapide et efficace de toutes les demandes entrantes, quel que soit le canal utilisé. Il intervient aussi bien pour l'agence bancaire que pour la banque en ligne.



## Que fait un Conseiller en ligne ?

- > Accompagner à distance (téléphone, mail, chat ou SMS) le client dans ses demandes et ses démarches, pour développer sa satisfaction
- > Apporter des solutions adaptées ou orienter vers d'autres interlocuteurs
- > Déceler les opportunités commerciales : produits et services complémentaires



## Interlocuteurs – environnement

- > En interne : rattaché au responsable d'équipe, il est aussi en relation avec les autres conseillers en ligne pour partager expériences et bonnes pratiques et avec le back-office chargé de matérialiser ou compléter le traitement des opérations effectuées. Il est en relation avec les agences bancaires et les services internes de la banque vers lesquels il oriente les clients selon leurs besoins.
- > En externe : les clients, les prospects, les professionnels qui interviennent sur des projets clients...



## Orientation au collège

- > Baccalauréat professionnel - Métiers de la relation client
- > Baccalauréat technologique STMG spécialité mercatique
- > Baccalauréat enseignement général



## Orientation au lycée

### Après le bac pro ou techno

- > BUT Techniques de commercialisation
- > BTS Banque Conseiller de clientèle
- > BTS Négociation et digitalisation de la relation client (NDRC)

### Après le bac techno ou général

- > Licence professionnelle mention assurance, banque, finance
- > Bachelor Finance
- > Bachelor Banque et assurance
- > Bachelor Banque Omnicanal



## Compétences

- > Bonne connaissance des produits et services bancaires
- > Aisance dans l'utilisation des outils digitaux et des fonctionnalités clients disponibles en ligne
- > Aisance avec les outils informatiques
- > Connaissances de la réglementation bancaire, juridique, fiscale
- > Maîtrise des techniques commerciales



## Perspectives

- > Conseiller(ère) clientèle
- > Responsable d'équipe de conseillers en ligne, coach

## Les qualités d'un Conseiller en ligne



Sens du service



Grande capacité d'écoute



Excellente élocution



Agilité entre les outils et le téléphone



Sens relationnel, capacité à convaincre



Rigueur et organisation



Retrouve cette fiche métier en ligne sur le site :

<https://desmetiersquibougent.jinvestislavenir.fr/>