

Chargé(e) de clientèle banque

Dans les banques, le chargé de clientèle est l'interlocuteur privilégié des clients. Il partage son temps entre le contact avec le public et la gestion des comptes. Son objectif : vendre des produits et des services financiers.

Nature du travail

Le chargé de clientèle joue un rôle de premier plan. Sa mission : trouver et fidéliser des clients.

Spécialisé dans un type de clientèle (particuliers, PME, grandes entreprises), il est avant tout commercial. Il prospecte, accueille, conseille, vend les produits et services de son entreprise et développe son portefeuille clientèle. Les meilleures armes dont il dispose sont ses fichiers informatiques et sa connaissance du terrain. Au quotidien, il se tient informé de l'évolution du marché et des produits financiers car il doit proposer des services personnalisés qui répondent au mieux aux besoins des clients (crédits, placements, aide à la gestion).

Le chargé de clientèle est aussi un habile technicien. Il connaît parfaitement les produits bancaires et financiers (prêts, plans d'épargne, Sicav, assurances-vie...), sait évaluer les risques et monter les dossiers de demande de crédit, ce qui implique de passer au crible les comptes du client et d'examiner sa situation économique.

Quand il exerce pour le compte d'entreprises, il définit pour chacune d'elles, dans un accord, les prestations offertes par la banque (facilité de caisse, crédit, assurance, installation de terminaux de paiement...). Une fois cet accord signé, il dispose d'une délégation de pouvoir qui lui permet de gérer au jour le jour les affaires de son client. L'analyse des risques et la gestion d'une clientèle d'entreprises requièrent des connaissances juridiques et fiscales en gestion d'entreprise. Ce travail relève souvent de l'expertise, et le chargé de clientèle est accompagné dans son diagnostic par un analyste financier.

Conditions de travail

Le chargé de clientèle exerce dans les banques et les établissements financiers. À la Poste, c'est le poste de conseiller financier qui correspond à ce métier. Quel que soit l'établissement, ce technico-commercial travaille dans un bureau. Il peut aussi effectuer des déplacements pour rencontrer ses clients. Ses horaires sont parfois irréguliers et il lui faut souvent travailler le samedi.

Les salaires évoluent selon l'expérience et les diplômes. Les débutants perçoivent en moyenne entre 1 200 et 2 200 euros brut par mois. Dans les banques, des gratifications diverses et des primes d'ancienneté s'ajoutent à la rémunération de base, calculée sur quatorze mois et demi.

Profil

Le chargé de clientèle jouit d'une grande autonomie d'organisation. Placé sous la responsabilité du directeur d'agence ou du directeur commercial, ses objectifs sont cependant fixés à l'avance et ses résultats dûment contrôlés.

La recette du succès tient en deux mots : capacité relationnelle et aptitude à la vente. Le chargé de clientèle est avant tout un commercial.

Sources et ressources

Publication Onisep :

[Les Métiers de la banque et de la finance, Parcours, 2004, Onisep](#)

Autre publication :

Chargé de clientèle, Fiches jeunes diplômés de l'Apec, coll. Métiers, 2004, Apec

Les métiers de la banque et des organismes financiers, Fiche fonctions de l'Apec, coll. Métiers, 2004, Apec

Guide des métiers de la banque, , 2004, La revue Banque

Adresses utiles :

- Centre d'information bancaire, 75009, Paris, 01 48 00 50 05

- Centre de formation de la profession bancaire, 92800, Puteaux, 01 41 02 55 00

Site web : <http://www.cfpb.fr>

- Fédération bancaire française, 75009, Paris, 01 48 00 52 52

Site web : <http://www.fbf.fr>