

CONSEILLER CLIENTELE EN BANQUE OU ASSURANCE

MÉTIER (NOM + DESCRIPTIF)

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

Le conseiller de clientèle agricole assure le développement, la gestion et le suivi du portefeuille de clients agricoles qui lui est confié tant sur les aspects professionnels que privés, dans les domaines bancaires et de l'assurance. 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.

À l'écoute de ses clients, le chargé de clientèle banque cherche à répondre à leurs besoins et leur propose des solutions adaptées : demande de crédit, autorisation de découvert, placements, etc. Lorsqu'un incident survient, il entre en contact avec eux pour s'informer sur leurs difficultés et tenter d'y remédier.

Pour le chargé de clientèle en assurance, son rôle apporter à chaque client une solution d'assurance personnalisée, adaptée à sa situation et à ses besoins. Pour cela, il doit être à son écoute et se montrer convaincant dans son argumentaire de vente. Certains conseillers démarchent leurs clients sur le terrain après prises de rendez-vous.

ACCESSIBILITÉ

Bac +2/3 en agriculture ou en commerce (BTSA, licences professionnelles, certificat de spécialisation...)
Ingénieur agri/agro.

Pour le poste de Conseiller Agriculture Banque, les banques valorisent les profils Commerciaux et/ou les profils en Agronomie, Bac+2 à Bac+5. La connaissance du secteur agricole/viticole est privilégiée de même qu'une première expérience commerciale.

CONDITIONS D'EXERCICE DE L'ACTIVITÉ

Sous l'autorité d'un directeur d'agence ou d'un responsable de réseau, il s'organise de façon autonome. Il peut être 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.

Ses activités principales sont les suivantes :

- Conseiller les clients et prospects sur les produits et services les plus adaptés à leurs besoins.
- Contribuer activement au développement du fonds de commerce.
- Développer une parfaite connaissance de votre portefeuille clients grâce à l'écoute et aux outils de gestion et d'analyse mis à disposition.
- Maîtriser les risques pour la banque ou l'assureur et pour les clients et agir dans le respect des règles de conformité.

EXEMPLES MÉTIERS ASSOCIÉS D'EXÉCUTION/ DE MAÎTRISE/ DE MANAGEMENT / DE GESTION

- Conseiller clientèle particulier ou professionnel
- Chargé de clientèle agronomie
- Conseiller assurance
- Conseiller agricole
- Chargé de développement

EMPLOYEURS

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.

Les principales banques agricoles : Crédit agricole, Crédit mutuel, banque populaire, CIC...

Les groupes d'assurance ou courtier en assurances : GROUPAMA, PACIFICA...

COMPETENCES ET QUALITES

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.

SAVOIRS

- Avoir une bonne connaissance des techniques de marketing et de communication
- Avoir une bonne culture générale économique et financière
- Connaître le tissu économique local

- Connaître les consignes de sécurité des biens et des personnes
- Connaître les notions de base de la gestion
- Maîtriser les techniques de l'analyse des risques financiers
- Maîtriser les techniques de négociation commerciale

Maîtriser les techniques de vente et de prospection

SAVOIR-FAIRE

- Anticiper les besoins des clients et apporter une réponse adaptée aux attentes
- Conduire et conclure un entretien commercial en face à face ou à distance
- Conduire une démarche de prospection
- Conduire une négociation commerciale
- Détecter les risques financiers (fraude fiscale, blanchiment...)
- Rédiger des rapports d'activité
- Savoir gérer les conflits avec les clients
- Savoir gérer les situations d'urgence
- Savoir rendre compte de son activité
- Savoir tisser et entretenir un réseau de relations
- Maîtriser les risques liés à l'e-réputation
- Maîtriser les outils digitaux et les outils collaboratifs

FORMATIONS ASSOCIÉES

BTSA ACSE

Licence Professionnelle entreprise agricole et gestion des risques