



_FICHE MÉTIER | CONSEILLER CLIENTELE

EN RÉSUMÉ

Le Conseiller de Clientèle exploite et développe un portefeuille de clients et de prospects du segment Essentiel avec un souci permanent de qualité de service et de respect des principes de risques, de conformité et d'éthique en vigueur dans le Groupe Société Générale. Il promeut la banque relationnelle et les services digitaux en apportant un haut niveau de satisfaction client.

_ACTIVITÉS

Accueillir et conseiller les clients et prospects sur les produits et les services adaptés à leurs besoins :

- Être le responsable de la relation avec les clients de son portefeuille
- Travailler en synergie avec le conseiller de clientèle professionnel, le conseiller en gestion de patrimoine
- Partager la relation clientèle avec les autres canaux de distribution
- Développer le fonds de commerce par une attitude de conquête à partir de son portefeuille (parrainage, recommandation active, partenariats, ..)
- Promouvoir les offres de produits et services et participer aux campagnes initiées en local, régional ou national
- Promouvoir la relation multicanale pour répondre aux attentes clients de réactivité, joignabilité et simplicité
- Mettre en œuvre les techniques de vente et de négociation pour vendre les produits et services
- Utiliser les méthodes commerciales et les outils d'aide à la vente proposés par l'outil de Gestion de Relation Client et l'outil spécifique aux instruments financiers
- Informer précisément le client des enjeux de conformité

Développer la connaissance clients au cours de ses entretiens

- Développer la connaissance du portefeuille de clients et de prospects et mettre en œuvre tout type d'actions dans le cadre de la politique commerciale de son Agence et des pratiques commerciales de son marché
- Exploiter et enrichir systématiquement la base de données commune aux différents canaux de distribution

Veille à la maîtrise du risque de crédit et des risques opérationnels

Veiller à la bonne conformité des opérations initiées et au respect des limites décisionnelles :

- Respecter et appliquer les procédures internes en matière de conformité et déontologie et notamment : Connaissance client (KYC) et lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme, Protection de la clientèle et réglementation de l'épargne financière (MIF)
- Assurer la maîtrise du risque de crédit à l'octroi et en suivi des opérations
- Vérifier la fiabilité des éléments transmis et en faire une analyse critique et un commentaire synthétique de qualité
- Respecter les règles de sécurité des opérations

Préparer les entretiens de suivi d'activité prévus avec son manager

_AUTONOMIE

- Est autonome dans sa relation avec les clients et prospects de son portefeuille dans le cadre des orientations définies par le Responsable d'Agence et dans le cadre des règles et procédures définies par l'entreprise.

_CONTEXTE PARTICULIER

- Poste nécessitant la certification interne AMF

_CONTACTS INTERNES

- CRC : Conseiller de Clientèle en CRC
- Pôles Services Clients
- Conseillers clientèles spécialisés
- animateurs des Partenariats et de la Prescription

_CONTACTS EXTERNES

- Clients / Prospects



_COMPÉTENCES | CONSEILLER CLIENTELE

Compétences

CLIENT

Description

Savoir accompagner les clients, renforcer leur satisfaction et contribuer au développement du PNB et de la rentabilité de l'entreprise
Savoir accompagner les clients dans leur utilisation des services digitaux du quotidien
Savoir identifier les opportunités commerciales à toutes les étapes du parcours du client, conquérir de nouveaux clients, et mettre en œuvre les techniques de vente, de négociation et de prospection

COLLECTIF

Savoir travailler et interagir au sein d'un collectif

RISQUES ET CONFORMITE

Savoir appréhender le risque lié à l'activité sur son périmètre (risques de contrepartie, limites décisionnelles,...)
Savoir identifier les risques, intégrer leur maîtrise dans son quotidien et exercer son devoir de conseil
Maîtriser les règles et procédures en vigueur, en particulier celles liées à : la sécurité des biens et des personnes, la conformité (KYC, lutte contre le blanchiment, protection de la clientèle...), la lutte contre la fraude, le contrôle interne et la surveillance permanente

ADAPTABILITE

Savoir innover, apprendre et s'adapter aux évolutions

PILOTAGE

Savoir organiser et piloter son activité ou celle d'une équipe pour atteindre les objectifs

TECHNOLOGIE

Savoir intégrer les nouvelles technologies dans son quotidien
Maîtriser les outils bureautiques et les applications métier

EXPERTISES / CONNAISSANCE DES OFFRES ET PRODUITS

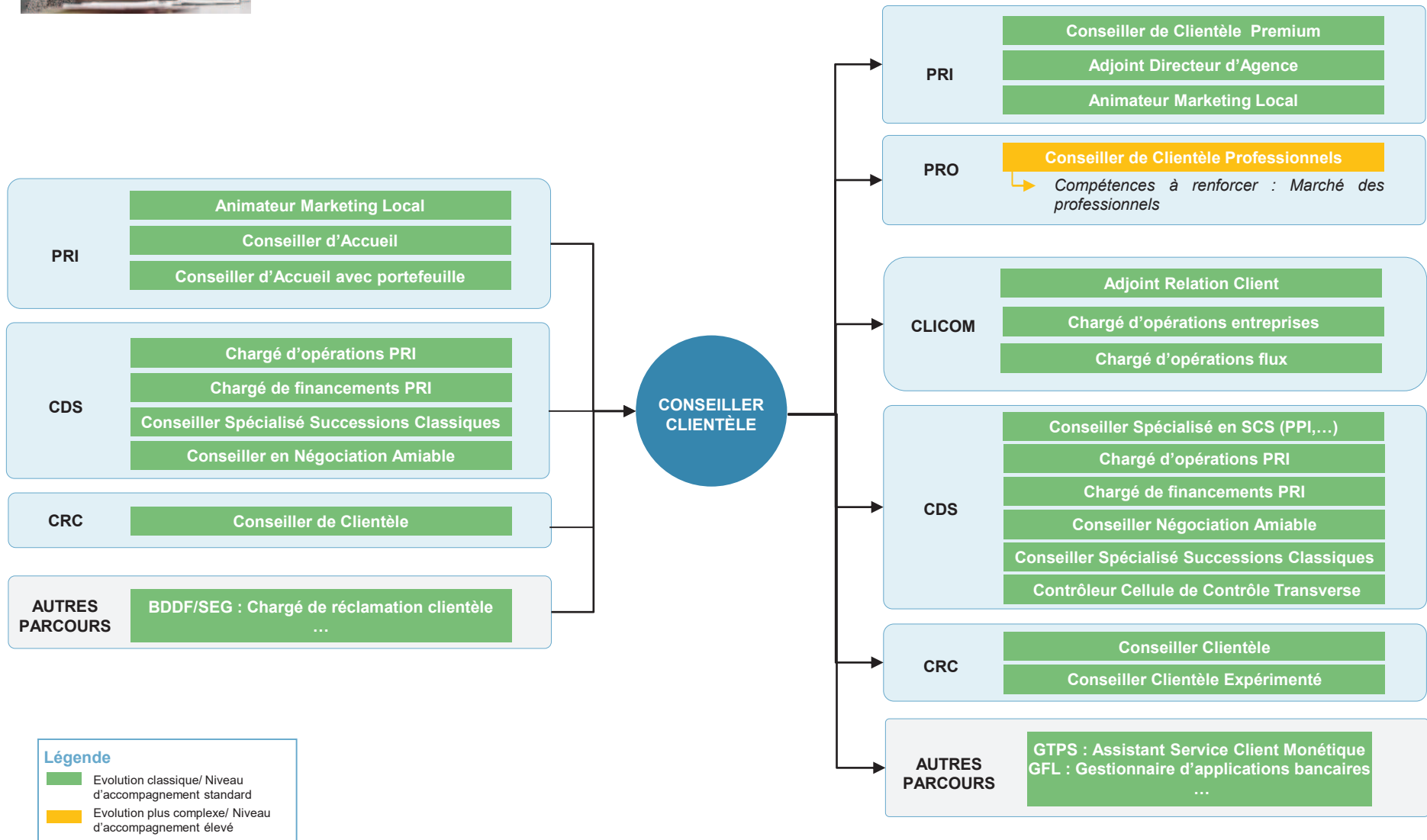
Connaître l'offre bancaire destinée à la clientèle privée de leur portefeuille, dont les produits et services liés à la banque au quotidien, la banque à distance, l'épargne et les placements, l'assurance, la prévoyance, les crédits aux particuliers

EXPERTISES / COMPÉTENCES TECHNIQUES JURIDIQUES ET FISCALES

Connaître les enjeux des clients sur différents moments de vie (chômage, succession, séparation, recouvrement, surendettement...), et les accompagner en leur proposant les offres adéquates et en les sensibilisant sur les principaux risques à anticiper
Maîtriser les bases financières, juridiques, fiscales en lien avec l'environnement bancaire et les besoins des clients du segment géré



_PASSERELLES | CONSEILLER CLIENTELE





_FICHE METIER | CONSEILLER CLIENTÈLE PREMIUM

EN RESUME

Le Conseiller de Clientèle Premium exploite et développe un portefeuille de clients et de prospects Premium, avec le souci permanent de satisfaction clients et de respect des principes de risque et de conformité.

Le Conseiller Premium est proactif sur l'ensemble de son portefeuille, avec une expertise lui permettant d'accompagner ses clients dans la constitution de leur patrimoine immobilier et financier ainsi que la protection de leurs biens et leur foyer.

_ACTIVITES

COMMERCIAL :

- Être le responsable de la relation avec les clients de son portefeuille
- Analyser son portefeuille avec l'appui de sa hiérarchie, au moyen des outils mis à sa disposition
- Avoir des contacts réguliers avec l'ensemble de son portefeuille de clientèle avec une approche conseil/besoin
- Développer le fonds de commerce par la conquête de nouveaux clients Premium en utilisant les leviers à disposition : cercle familial (conjoint, enfants), parrainage, recommandation active, partenariats...
- Utiliser les méthodes commerciales et les outils d'aide à la vente favorisant la proactivité dans un but de réalisation des objectifs
- Partager la relation clientèle avec les autres acteurs dans une optique de continuité de service et de satisfaction clients : conseillers en agence, en CRC, les plateformes spécialisées
- Maîtriser et promouvoir les offres de produits et services et participer aux campagnes initiées en local, régional ou national
- Promouvoir les différents canaux relationnels (email, appli / Espace Internet Client, téléphone, agence, CRC) pour répondre aux attentes clients de réactivité et de joignabilité
- Mettre en œuvre les techniques de ventes et de négociation pour vendre les produits et services en face à face ou à distance et ce, avec un principe de défense de la tarification
- Mettre en œuvre les différentes actions pour fidéliser la clientèle
- Travailler en synergie avec les Conseillers Clientèle Professionnels, Chargés d'Affaires (PME/ETI), le Banquier Patrimonial et le Banquier Privé
- Préparer les entretiens de suivi d'activité prévus avec son manager
- Exploiter et enrichir systématiquement la base de données commune aux différents interlocuteurs

EXPERTISE :

- Être en capacité d'accompagner le client et sa famille avec précision sur l'ensemble de ses besoins bancaires

RISQUES ET CONFORMITE :

- Veiller à la bonne conformité des opérations initiées et au respect des limites décisionnelles et tarifaires
- Veiller à la maîtrise du suivi des risques
- Respecter et appliquer les procédures internes en matière de conformité et déontologie, notamment : connaissance client (KYC) et lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme, Protection de la clientèle et réglementation de l'épargne financière (MIF)
- Informer précisément le client des enjeux de conformité
- Vérifier la fiabilité des éléments transmis et en faire une analyse critique et un commentaire synthétique de qualité
- Respecter les règles de sécurité des opérations

_AUTONOMIE

- Est autonome dans sa relation avec les clients et les prospects de son portefeuille
- Est acteur de sa montée en compétences et de son développement.

_CONTEXTE PARTICULIER

Métier nécessitant :

- la validation interne MIF 2
- la capacité professionnelle assurance de Niveau 3 (si manager Niv I)
- la réalisation des parcours annuels DDA (Directive des Assurances)
- la réalisation du parcours DCI (Directive des Crédits Immobiliers)

_CONTACTS INTERNES

- CDS (Centres de Services)
- Conseillers Experts Immobilier (PEI)
- Conseillers à distance (CRC / SGD)
- Equipe animation en DCR (Responsable du Développement, Animateur Conquête...)

_CONTACTS EXTERNES

- Filiales et Partenaires (ASSU, Crédit Logement, Franfinance, BFM...)

_CODE EMPLOI : 6104



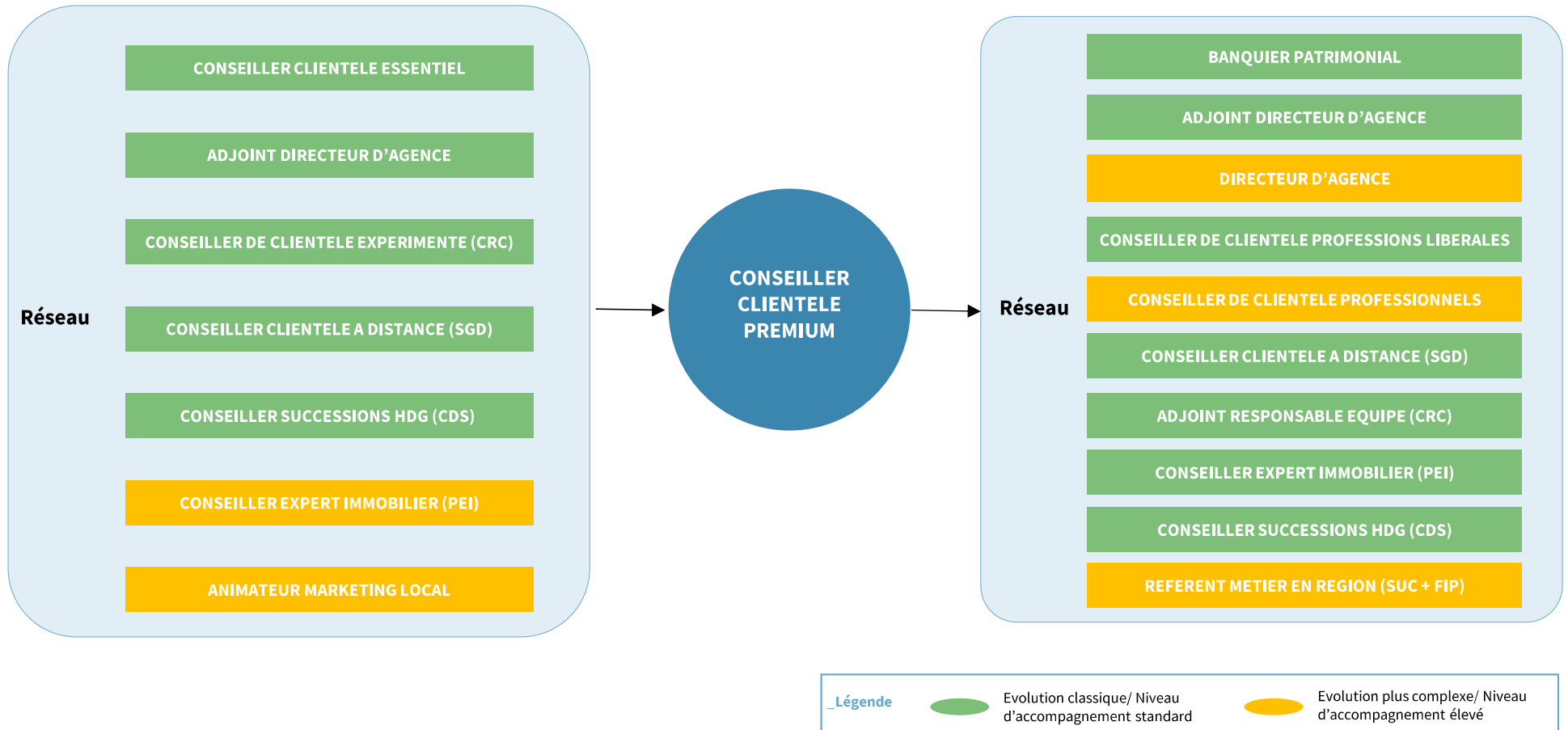
_COMPETENCES CLES | CONSEILLER CLIENTELE PREMIUM

Légende: Niveau 1 à 4 : Connaissance basique du sujet (niv.1) à expertise (niv.4)

FAMILLE DE COMPETENCES	TYPE DE COMPETENCES	COMPETENCES	NIVEAU ATTENDU A MATURITE DU POSTE
Commercial & Relation Clients	Savoir	Maîtriser son offre, des process et outils y afférant (BAQ, Crédits conso, Protection, BFM, Epargne bancaire)	4-Expert
		Maîtriser les offres PPI et Epargne Financière	3- Avancé
		Maîtriser la communication écrite et orale	3- Avancé
	Savoir Faire	Savoir conduire et conclure un entretien commercial en face à face ou à distance via une découverte approfondie, notamment sous l'angle patrimonial	3-Avancé
		Savoir développer et fidéliser le fonds de commerce Premium	4-Expert
		Accompagner les clients et suivre leurs dossiers (y compris réclamations, voix du client...)	3-Avancé
	Savoir Être	Cultiver la satisfaction client orientée réponse à la première demande	4-Expert
Faire preuve d'écoute, d'empathie, de reformulation, de curiosité, d'adaptabilité		4-Expert	
Risques	Savoir	Connaître les règles de fonctionnement de l'agence et les risques opérationnels (sécurité, accueil, coffres ...) et conformité	3-Avancé
		Connaître la réglementation bancaire, juridique et fiscale	3-Avancé
	Savoir Faire	Gérer les risques de contrepartie et de conformité	3-Avancé
Organisation & Pilotage	Savoir Faire	Exploiter tous les outils favorisant la proactivité (LCP, actions commerciales...)	4-Expert
	Savoir Être	Être curieux et se tenir informé en permanence de l'actualité des marchés financiers	3-Avancé
		Faire preuve d'organisation, d'autonomie et de rigueur	3-Avancé
Collectif & Esprit d'Equipe	Savoir Faire	Favoriser la synergie avec les autres marchés (PRO, PAT, ENT) et solliciter les experts à bon escient	3- Avancé
	Savoir Être	Avoir le sens de la performance individuelle et collective et développer l'esprit d'équipe	3- Avancé
Digital & Data	Savoir	Maîtriser les fonctionnalités digitales de l'offre, de l'appli mobile	3-Avancé
	Savoir Être	Être force de proposition et d'innovation en intégrant les évolutions technologiques et nouveaux modes de travail	3-Avancé



_PASSERELLES | CONSEILLER CLIENTELE PREMIUM



Les passerelles vers les métiers indiqués ont été établies sur la base de compétences théoriquement développées dans le cadre du poste mais elles doivent être confirmées au regard du parcours individuel du collaborateur.