

Appellations

- Agent / Agente d'accueil de prestations sociales
- Agent / Agente technique de banque
- Agent / Agente technique des régimes de retraite complémentaire et de prévoyance
- Agent administratif / Agente administrative back-office marché
- Agent administratif / Agente administrative d'assurances
- Agent administratif / Agente administrative de banque
- Agent administratif / Agente administrative des opérations bancaires
- Agent administratif / Agente administrative middle-office marché
- Aide-rédacteur / Aide-rédactrice d'assurances
- Assistant administratif / Assistante administrative d'assurances
- Employé central / Employée centrale chèque
- Technicien / Technicienne de gestion électronique de documents -GED-
- Technicien administratif / Technicienne administrative de banque

Définition

Réalise le suivi administratif de dossiers, la saisie ou la vérification d'opérations bancaires (ordres de bourse, remises de chèque, ...) ou d'assurance (saisie des contrats, mise à jour de cotisation, ...), selon la réglementation de l'assurance ou la réglementation bancaire.

Peut effectuer la gestion de contrats d'assurances (appel à cotisation, ...).

Peut réaliser des opérations commerciales (démarchage téléphonique, ...).

Accès à l'emploi métier

Cet emploi/métier est accessible avec un diplôme de niveau Bac (professionnel, ...) à Bac+2 (BTS, DUT, ...) en banque, assurance, gestion, comptabilité.

Il est également accessible avec une expérience professionnelle dans le secteur sans diplôme particulier.

La maîtrise de l'outil informatique (tableur, traitement de texte, ...) et des outils de communication (échanges de données informatisées, Internet, intranet, ...) est indispensable.

Conditions d'exercice de l'activité

L'activité de cet emploi/métier s'exerce au sein de banques, de sociétés d'assurances, de mutuelles, de caisses de retraite, de centres d'appels ou de plates-formes téléphoniques en contact avec les clients.

Elle peut s'exercer le samedi.

Compétences de base

Savoir-faire		Savoirs
<input type="checkbox"/> Assurer un accueil téléphonique <input type="checkbox"/> Accueillir les personnes <input type="checkbox"/> Renseigner un client <input type="checkbox"/> Traiter les pièces constitutives d'un dossier administratif	Sc S S C	<input type="checkbox"/> Veille informationnelle <input type="checkbox"/> Principes de la relation client <input type="checkbox"/> Logiciel de gestion clients

Compétences de base

Savoir-faire	Savoirs
<input type="checkbox"/> Réaliser le suivi des dossiers clients et prospects	C
<input type="checkbox"/> Mettre à jour un tableau de suivi client	C
<input type="checkbox"/> Codifier des données clients	C
<input type="checkbox"/> Réaliser un échéancier de cotisation	C
<input type="checkbox"/> Réaliser une attestation fiscale	C
<input type="checkbox"/> Réaliser un relevé boursier	C
<input type="checkbox"/> Réaliser un relevé de situation de client	C
<input type="checkbox"/> Procéder à l'enregistrement, au tri, à l'affranchissement du courrier	C

Compétences spécifiques

Savoir-faire	Savoirs
<input type="checkbox"/> Réaliser une activité nécessitant la certification AMF (Autorité des Marchés Financiers)	C
<input type="checkbox"/> Rédiger des supports de communication interne (rapport, compte rendu, note...)	Ic
<input type="checkbox"/> Réaliser un devis de contrat d'assurance	C
<input type="checkbox"/> Enregistrer l'ouverture d'un compte bancaire	Ci
<input type="checkbox"/> Suivre la gestion de comptes bancaires	Ci
<input type="checkbox"/> Réaliser des opérations de change de devises	C
<input type="checkbox"/> Comptabiliser des devises	C
<input type="checkbox"/> Mener une action commerciale	E
	<input type="checkbox"/> Argumentation commerciale <input type="checkbox"/> Prospection téléphonique <input type="checkbox"/> Techniques commerciales

Environnements de travail

Structures	Secteurs	Conditions
<input type="checkbox"/> Caisse d'assurance maladie <input type="checkbox"/> Caisse de retraite et de prévoyance <input type="checkbox"/> Compagnie d'assurances/mutuelle <input type="checkbox"/> Etablissement bancaire et financier	<input type="checkbox"/> Assurance <input type="checkbox"/> Banque	

Environnements de travail

Structures	Secteurs	Conditions
<input type="checkbox"/> Organisme de protection sociale <input type="checkbox"/> Plate-forme téléphonique <input type="checkbox"/> Société d'investissement		

Mobilité professionnelle

Emplois / Métiers proches

Fiche ROME	Fiches ROME proches
C1401 - Gestion en banque et assurance ■ Toutes les appellations	D1408 - Téléconseil et télévendeur — Toutes les appellations
C1401 - Gestion en banque et assurance ■ Toutes les appellations	M1602 - Opérations administratives — Toutes les appellations
C1401 - Gestion en banque et assurance ■ Toutes les appellations	M1607 - Secrétariat — Toutes les appellations

Emplois / Métiers envisageables si évolution

Fiche ROME	Fiches ROME envisageables si évolution
C1401 - Gestion en banque et assurance ■ Toutes les appellations	C1102 - Conseil clientèle en assurances — Toutes les appellations
C1401 - Gestion en banque et assurance ■ Toutes les appellations	C1109 - Rédaction et gestion en assurances — Toutes les appellations
C1401 - Gestion en banque et assurance ■ Toutes les appellations	C1201 - Accueil et services bancaires — Toutes les appellations
C1401 - Gestion en banque et assurance ■ Toutes les appellations	C1206 - Gestion de clientèle bancaire — Toutes les appellations
C1401 - Gestion en banque et assurance ■ Agent administratif / Agente administrative back-office marché ■ Agent administratif / Agente administrative middle-office marché	C1303 - Gestion de portefeuilles sur les marchés financiers — Toutes les appellations
C1401 - Gestion en banque et assurance ■ Toutes les appellations	M1605 - Assistant technique et administratif — Assistant / Assistante de gestion administrative — Technicien / Technicienne de gestion administrative