



RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

*Liberté
Égalité
Fraternité*



ONISEP

L'INFORMATION
POUR L'ORIENTATION

Chargé / Chargée de clientèle banque

Le chargé ou la chargée de clientèle banque suit les comptes et les demandes de ses clients et clientes, leur propose des solutions adaptées et les conseille. C'est un métier à la fois technique et commercial.

SOMMAIRE

Le métier

Compétences requises

Où l'exercer ?

Les études

Emploi et secteur

Salaire du débutant

Pour aller plus loin

Niveau minimum d'accès : **bac + 2**

Salaire débutant : **1867 €**

Statut : **Statut salarié**

Synonymes : Gestionnaire de clientèle

Secteur professionnel : Banque - assurances

Centres d'intérêt : J'ai le sens du contact, J'aime jongler avec les chiffres, Je veux travailler dans le commerce



© Laurence Prat/Onisep

Le métier

Gérer les dossiers

Au quotidien, le chargé ou la chargée de clientèle suit les comptes de ses clients (100 à 700 personnes, selon la banque), les contacte quand un incident se produit, répond à leurs demandes. Il ou elle réactualise les informations clients, s'informe par exemple sur les changements qui ont pu arriver dans leur vie et qui expliqueraient des difficultés financières. Il faut aussi traiter les éventuels litiges ou réaménagements de contrats, proposer des placements, crédits, etc. Parfois, le gestionnaire de clientèle gère aussi l'accueil au guichet.

Proche de sa clientèle

Possédant une expertise des questions bancaires, le chargé ou la chargée de clientèle aide ses clients et clientes à monter leurs dossiers de demande de crédit, à négocier des autorisations de découvert, etc. Avec la concurrence accrue des banques en ligne, il faut jouer la carte de la proximité et du service pour fidéliser la clientèle ; mais aussi répondre aussi aux demandes en ligne de ceux et celles qui ne se déplacent pas.

Élargir le portefeuille

Avec le sens commercial, le chargé ou la chargée de clientèle prospecte en permanence de nouveaux clients, dans son secteur ou sur le segment de population qui lui a été désigné. Avec persuasion, des argumentaires sont développés. Il faut aussi relancer, mettre en avant les offres promotionnelles.

Compétences requises

Bon contact

La force du conseiller ou de la conseillère ? Sa capacité à nouer de bonnes relations avec la clientèle et à recueillir des informations personnelles. Bien connaître le client ou la cliente (mariage, divorce, enfants ou encore projets d'achat immobilier), permet de proposer des solutions adaptées à ses besoins. Relativement autonome, le chargé ou la chargée de clientèle sait prendre des initiatives et des décisions.

Goût du défi

Répondant à des objectifs chiffrés, le conseiller ou la conseillère doit faire signer des contrats sans pour autant forcer la main et perdre la confiance de sa clientèle. Cela nécessite du savoir faire, de la pédagogie, le sens commercial et de la réactivité pour s'adapter. L'écoute et le pouvoir de conviction sont des qualités importantes.

Connaissances variées

Il faut connaître parfaitement les produits financiers, les possibilités de la banque et suivre avec attention l'évolution des marchés. Il est parfois nécessaire d'utiliser ses connaissances juridiques ou fiscales pour être capable d'évaluer les risques liés à telle ou telle opération. En cas de doute, il est possible de prendre conseil auprès de gestionnaires de patrimoine ou d'analystes de crédit de l'établissement.

Où l'exercer ?

En agence

Le chargé ou la chargée de clientèle exerce son métier dans une agence et dispose généralement d'un bureau, pour plus de confidentialité. Il ou elle gère certaines questions au téléphone ou par courriel, ou accueille la clientèle, le plus souvent sur rendez-vous. Les tâches simples sont désormais traitées par l'intelligence artificielle, lui laissant plus de temps pour le conseil. Les horaires tendent à plus de flexibilité.

En déplacement

Celui ou celle qui prend en charge un portefeuille de professionnels (artisans, artisanes, commerçants, commerçantes, professions libérales ou industriels) se déplace parfois pour les rencontrer, en fonction de leurs disponibilités. Les horaires de travail peuvent alors être irréguliers. En outre, le chargé ou la chargée de clientèle (de particuliers ou de professionnels) doit atteindre des objectifs chiffrés, dont dépendent une partie de ses revenus.

En autonomie

Le chargé ou la chargée de clientèle représente le contact privilégié du client avec sa banque. Il ou elle dispose d'une certaine autonomie. Généralement, il ou elle dépend hiérarchiquement de la direction du marché (des particuliers ou des professionnels) ou directement de la direction de l'agence, dans les petites structures.

Les études

Après le bac

2 ans pour obtenir un BTS du secteur de la banque ou du commerce ; 3 ans pour un BUT commercial ou dans la gestion financière des entreprises ou pour une licence professionnelle ; 5 ans pour un master ou un diplôme d'école de commerce.

bac + 2

- [BTS banque](#)
- [BTS management commercial opérationnel](#)
- [BTS négociation et digitalisation de la relation client](#)

bac + 3

- [Bachelor en sciences du management - diplôme de gestion et de management des entreprises](#)
- [BUT carrières juridiques parcours patrimoine et finance](#)
- [BUT gestion des entreprises et des administrations parcours gestion comptable, fiscale et financière](#)
- [BUT gestion des entreprises et des administrations parcours gestion entrepreneuriat et management d'activités](#)
- [BUT techniques de commercialisation parcours business développement et management de la relation client](#)
- [BUT techniques de commercialisation parcours business international : achat et vente](#)
- [BUT techniques de commercialisation parcours marketing digital, e-business et entrepreneuriat](#)
- [BUT techniques de commercialisation parcours marketing et management du point de vente](#)
- [BUT techniques de commercialisation parcours stratégie de marque et événementiel](#)
- [Chargé de clientèle particuliers et professionnels en banque et assurance \(réseau Négoventis\)](#)
- [Conseiller clientèle des particuliers et des professionnels en banque et assurance](#)
- [Conseiller multi-canal de clientèle particuliers en banque assurance](#)
- [Licence mention administration économique et sociale](#)
- [Licence mention économie](#)
- [Licence mention économie et gestion](#)
- [Licence pro mention assurance, banque, finance : chargé de clientèle](#)

bac + 5

- [Master mention monnaie, banque, finance, assurance](#)

Emploi et secteur

Un secteur en évolution

Après une baisse des recrutements liés à une restructuration du secteur (digitalisation), la demande se stabilise. A noter que les métiers de la relation client

sont toujours le nerf de la guerre pour les banques : ils représentent plus de la moitié des embauches du secteur en CDI.

Plus de polyvalence et de conseil

Généralement les hommes et femmes jeunes diplômés commencent par gérer la clientèle des particuliers. La tendance est à une demande d'expertise et donc un niveau de diplôme plus élevé. Le métier évolue aussi vers plus de polyvalence : certaines banques n'assignent pas les gestionnaires clientèle à un bureau précis ni à une seule fonction. Ils ou elles peuvent aussi accueillir les clients de l'agence, qui sont cependant de moins en moins nombreux à se déplacer.

Une porte d'entrée

Avec l'expérience, les chargés et chargées de clientèle peuvent devenir chefs ou cheffes de produit marketing, gestionnaires de patrimoine, analystes de crédit. Autre possibilité : l'évolution en interne vers un poste de responsable d'antenne, de directeur ou directrice d'agence, de chargée ou chargé de mission (au siège de la banque).

Secteur

Banque - Assurances

Salaire du débutant *

À partir de 1867 euros brut par mois, auxquels s'ajoutent d'éventuelles primes, lorsque les objectifs commerciaux sont atteints.

* variable en fonction du lieu d'exercice, du statut.

Pour aller plus loin

Sur le web

[AFG](#) 

[Site de l'Observatoire des métiers, des qualifications et de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes dans la banque](#) 

[Site de la Fédération bancaire française](#) 

Librairie



PARCOURS

Les métiers de la banque, de la finance et de l'assurance

Paru le 30/05/2022

Broché • 12,00 € ↗

PDF • 8,00 € ↗



DOSSIERS

Écoles de commerce

Paru le 06/01/2026

Broché • 12,00 € ↗

PDF • 8,00 € ↗

Centres d'intérêt

[J'ai le sens du contact →](#)

[J'aime jongler avec les chiffres →](#)

[Je veux travailler dans le commerce →](#)

Autres métiers à découvrir

Conseiller microcrédit

Commercial (relation clientèle et réseaux)

Community manager (animateur de communauté en ligne)

Gestionnaire de patrimoine

Inspecteur de banque