RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

ONISEP L'INFORMATION POUR L'ORIENTATION

Guichetier / Guichetière

Le guichetier ou la guichetière est la première personne à qui l'on a affaire lorsqu'on pousse la porte d'une agence bancaire. La qualité de son accueil compte beaucoup pour l'image de l'établissement. Ce poste permet à une personne débutante de faire ses preuves.

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**

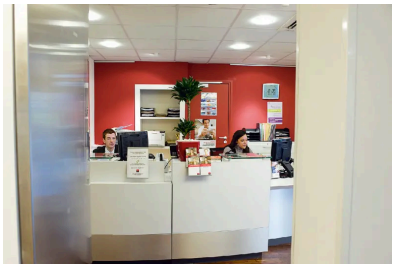
Salaire débutant : **1867 €**

Statuts : **Statut fonctionnaire, Statut salarié**

Synonymes : Chargé / chargée d'accueil bancaire

Secteurs professionnels : Banque - assurances, Fonction publique

Centres d'intérêt : J'ai le sens du contact, J'aime manier les chiffres



© Laurence Prat/Onisep

Le métier

Accueillir et aiguiller la clientèle

Le guichetier ou la guichetière répond aux demandes de renseignement les plus diverses, informe les clients ou les clientes du lancement d'un nouveau produit ou service, indique les pièces à fournir pour une ouverture de compte. Il ou elle les dirige parfois vers des conseillers spécialisés ou des conseillères spécialisées, mieux à même de répondre à leur demande. Il ou elle peut consulter le planning des chargés ou des chargées de clientèle pour caler des rendez-vous avec un client ou une cliente.

Gérer des opérations simples

À la demande d'un client ou d'une cliente, ce professionnel ou cette professionnelle peut consulter un compte bancaire, en indiquer le solde et fournir un relevé des derniers mouvements. Il ou elle assure des opérations courantes comme le retrait d'espèces, le dépôt de chèques, la commande d'un chéquier ou la délivrance d'une carte bancaire. Il lui arrive aussi de vendre des devises étrangères ou des chèques de voyage.

Faire circuler l'information

Le métier comprend une part commerciale : le guichetier ou la guichetière cherche à évaluer les besoins des clients ou des clientes pour leur adresser des offres ciblées, autrement dit susceptibles de les intéresser. En première ligne pour recueillir les confidences ou les griefs de la clientèle, il ou elle transmet ensuite aux chargés ou aux chargées de clientèle toutes les informations recueillies.

Compétences requises

Organisation et méthode

Sens de l'écoute, esprit de service et rapidité sont les qualités attendues du guichetier ou de la guichetière. Très sollicité ou sollicitée, il lui faut traiter plusieurs demandes à la fois tout en y répondant rapidement, avec clarté et précision. Il ou elle doit aussi noter scrupuleusement les informations à transmettre aux chargés ou aux chargées de clientèle, voire au directeur ou à la directrice de l'agence bancaire. Une grande rigueur s'impose donc dans l'organisation de son temps et de son travail.

Sourire, attention et fermeté

Disponible, il ou elle s'efforce de rendre service au client ou à la cliente et de trouver toujours une solution sur mesure à sa requête. Il ou elle sait aussi faire preuve de fermeté et de vigilance lorsqu'il faut, par exemple, contrôler l'identité des personnes venant retirer des espèces, un chéquier ou une carte bleue.

Courtoisie et discrétion

Sans jamais perdre son calme et sa courtoisie, il ou elle sait comment réagir face à un client insatisfait ou une cliente insatisfaite. Il lui faut également respecter la confidentialité des demandes qui lui sont faites.

Où l'exercer ?

Toujours au sein d'une banque

On trouve le guichetier ou la guichetière dans tous les établissements financiers, de la petite agence de quartier à la grande succursale réservée aux hommes et aux femmes d'affaires. Même les banques dites " à distance " disposent de points d'accueil, car la présence physique d'un guichetier ou d'une guichetière est rassurante.

Des horaires réguliers

Ses horaires de travail sont réguliers, puisqu'ils correspondent aux heures d'ouverture de la banque. La plupart des établissements accueillent le public le samedi et sont fermés le lundi. Le rythme de travail peut parfois s'emballer cependant, au gré des périodes d'affluence (veille de week-end, début ou fin de mois).

Téléphone et ordinateur

Un guichetier ou une guichetière doit parfois gérer à la fois un client ou une cliente en face de lui, et un ou une autre au téléphone tout en utilisant son ordinateur. Une plateforme téléphonique externe filtre parfois les appels, ce qui le rend plus disponible pour ceux et celles qui se déplacent en agence. En revanche, il ou elle n'échappe pas aux saisies sur les terminaux informatiques.

Les études

Après le bac

2 ans pour le BTS banque

bac + 2

→ BTS assurance

→ BTS banque

Emploi et secteur

Remplacement par des automates

Avec la multiplication des distributeurs automatiques de billets, les urnes destinées au dépôt de chèques et le développement des services directement accessibles sur Internet, le guichetier ou la guichetière a été déchargé ou déchargée d'un certain nombre de missions. La profession a donc vu diminuer ses effectifs. Une tendance qui devrait perdurer à l'avenir, de nombreux départs à la retraite étant annoncés et les personnes pas forcément remplacées.

Une fonction tremplin

Dans de nombreux réseaux bancaires, la fonction de chargé ou de chargée d'accueil reste un passage obligé pour les nouveaux et nouvelles, même lorsque leur niveau de formation est élevé. Avoir débuté comme guichetier ou guichetière constitue un excellent tremplin. En fonction de sa motivation et de ses capacités commerciales, le directeur ou la directrice de l'agence peut faire évoluer le guichetier ou la guichetière vers un poste plus important. Une expérience de 5 ans passés derrière le guichet suffit en général pour envisager un poste de chargé ou de chargée de clientèle à condition de suivre une série de formations internes en fiscalité, assurance...

Secteur

Banque - Assurances

Salaire du débutant *

Entre 1867 et 2083 euros brut par mois.

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

Pour aller plus loin

Sur le web

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 €

Centres d'intérêt

J'ai le sens du contact →

J'aime manier les chiffres →

Autres métiers à découvrir

- Gestionnaire de patrimoine
- Inspecteur de banque
- Chargé de clientèle banque
- Analyste de crédit
- Directeur d'agence bancaire