



Guichetier / Guichetière

Le guichetier est la première personne à qui l'on a affaire quand 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 un débutant 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**

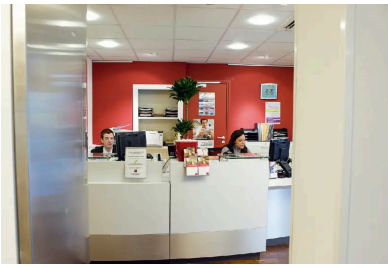
Salaire débutant : **1868 €**

Statuts : **Statut fonctionnaire, Statut salarié**

Synonymes : Chargé / chargée d'accueil bancaire

Secteurs professionnels : Banque - assurances, Fonction publique

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



© Laurence Prat/Onisep

Le métier

Accueillir et aiguiller les clients

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

Gérer des opérations simples

À la demande d'un client, ce professionnel peut consulter un compte bancaire, en indiquer le solde et fournir un relevé des derniers mouvements. Il 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 cherche à évaluer les besoins des clients pour leur adresser des offres ciblées, autrement dit susceptibles de les intéresser. En première ligne pour recueillir les confidences ou les griefs des clients, il transmet ensuite aux chargés de clientèle toutes les informations qu'il a pu recueillir.

Compétences requises

Organisé et méthodique

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

Souriant, attentif et ferme

Accueillant et disponible, il s'efforce de rendre service au client et de trouver toujours une solution sur mesure à ses requêtes. Il sait aussi faire preuve de fermeté et de vigilance lorsqu'il le faut : il doit systématiquement contrôler, par exemple, l'identité de toute personne venant retirer des espèces, un chéquier ou une carte bleue.

Courtois et discret

Ne perdant jamais son calme et sa courtoisie, il sait comment réagir face à un client insatisfait. Il doit également respecter la confidentialité des demandes qui lui sont faites.

Où l'exercer ?

Toujours au sein d'une banque

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

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 doit parfois gérer à la fois un client en face de lui, et un autre au téléphone tout en utilisant son ordinateur. Une plate-forme téléphonique externe filtre parfois les appels, ce qui le rend plus disponible pour les clients qui se déplacent en agence. En revanche, il 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

Remplacé 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 a été déchargé d'un certain nombre de missions. La profession a donc vu diminuer ses effectifs. Une tendance qui devrait perdurer à l'avenir, d'autant plus que de nombreux départs à la retraite sont annoncés et ne seront pas forcément remplacés.

Une fonction tremplin

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

Secteur

Banque - Assurances

Salaire du débutant *

À partir de 1868 euros brut par mois.

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

Pour aller plus loin

Sur le web

[Centre de formation de la profession bancaire](#) 

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

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

Autres métiers à découvrir

Gestionnaire de patrimoine

Inspecteur de banque

Chargé de clientèle banque

Analyste de crédit

Directeur d'agence bancaire