



GESTIONNAIRE BACK-OFFICE AGENCE/APPUI COMMERCIAL

► Son cœur de métier

- Véritable « base arrière » de l'activité du réseau d'agences, il gère toutes les opérations qui découlent de la vente... (traitement des moyens de paiement, montage des dossiers de prêt, de succession ou de recouvrement...) et aide le client en cas de problème, en soutien du conseiller clientèle...

► Sa feuille de route

- **Effectuer la saisie, le codage ou le suivi informatique des tâches administratives** liées aux opérations financières réalisées par la clientèle ou par la banque elle-même
- Assurer une fonction de **contrôle et de résolution des anomalies** des opérations automatisées (virements, prélèvements, chèques...)
- Traiter les opérations qui ont vocation à rester "manuelles" en raison de leur complexité (crédits documentaires, successions, crédits immobiliers...)
- Gérer le **contact téléphonique** avec la clientèle pour régler un litige ou finaliser un dossier
- Contrôler la conformité des mouvements et opérations bancaires

► Son profil

- Grande rigueur, méthode
- Aptitudes relationnelles, sens du service client
- Capacités d'adaptation
- Goût du travail en équipe

► Son bagage initial

- Titulaire d'un bac

► Son « itinéraire formation » en alternance

- avec un **bac** en poche : obtenir le [BTS Banque Conseiller de Clientèle](#)

► Ses perspectives d'évolution

- [Conseiller\(e\) clientèle de particuliers](#)
- [Responsable d'un pôle de services clientèle ou banque à distance](#)

