

# CHARGÉ DE CLIENTÈLE

Groupe La Poste

Domaine d'activité :

Commercial

1er contact des clients, le Chargé de clientèle les oriente vers l'ensemble des services des bureaux de poste : courrier, colis, banque, téléphonie...

Les missions sont très variées et le Chargé de clientèle est un métier dans lequel on ne connaît pas la routine.



## MISSIONS

Le chargé de clientèle est très souvent le premier interlocuteur que rencontrent les clients. Polyvalent et à l'écoute, il détient une très bonne connaissance de l'ensemble de l'offre de produits et services de La Poste. Ainsi, il saura renseigner la clientèle en leur proposant les solutions les plus adaptées à leur besoin ou en leur délivrant les informations nécessaires et les bonnes réponses à leur questionnement.

Ses principales missions sont :

- Accueillir et accompagner les clients dans la découverte de l'ensemble des offres de services proposés en bureau de Poste,
- Orienter les clients vers les interlocuteurs spécialisés en fonction de leurs besoins.



## COMPÉTENCES

Le chargé de clientèle joue un rôle clé dans la satisfaction client, c'est pourquoi il doit avoir un sens développé de la relation client. Son sens du service est un gage de qualité pour l'agence dans laquelle il exerce. Ainsi, il doit faire preuve de disponibilité, d'écoute et d'amabilité.

Il doit avoir un esprit de synthèse et une bonne mémoire afin d'être capable de présenter, conseiller et vendre l'ensemble des produits et services de La Poste.

Au quotidien, il est régulièrement amené à gérer des problématiques client. C'est pourquoi, il doit posséder une bonne gestion du stress, de la rigueur et du professionnalisme en toutes circonstances.

Au sein du bureau de Poste, il appartient à une équipe. Son aptitude à communiquer est alors un atout pour fluidifier les opérations internes.



## FORMATIONS

Le métier de chargé de clientèle est accessible à BAC ou BAC+2 en banque, assurance ou commerce. Une première expérience en relation client face à face (alternance, stage, CDD) est nécessaire.



## ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE

Avec l'expérience, le Chargé de clientèle peut se spécialiser dans les métiers du conseil bancaire en commençant par Conseiller bancaire et poursuivre sur Conseiller spécialisé en patrimoine.



## CADRE DE TRAVAIL

Le chargé de clientèle travaille sur des horaires de journée. Il travaille principalement dans l'espace commercial du bureau de Poste.