

PERFIL PROFISSIONAL



TÉCNICO/A COMERCIAL BANCÁRIO/A

ÁREA DE ACTIVIDADE	- FINANÇAS, BANCA E SEGUROS
OBJECTIVO GLOBAL	- Prestar apoio aos clientes e comercializar produtos e serviços bancários e financeiros, assim como, efectuar operações bancárias, de modo a garantir um serviço de qualidade e a satisfação dos clientes.
SAÍDA(S) PROFISSIONAL(IS)	- Técnico/a Comercial Bancário/a

ACTIVIDADES

- 1. Prestar apoio aos clientes e comercializar produtos e serviços bancários e financeiros, de acordo com a estratégia e a política comercial e financeira da organização e das necessidades e expectativas dos clientes:**
 - 1.1. Acolher, informar e aconselhar os clientes sobre os produtos e os serviços bancários e financeiros comercializados e apoiar estes na utilização dos canais alternativos;
 - 1.2. Efectuar a comercialização de produtos e serviços bancários e financeiros, no que diz respeito, nomeadamente, a contas e depósitos bancários, movimentação de contas e atribuição de crédito a empresas e a particulares;
 - 1.3. Atender a reclamações e sugestões dos clientes, identificando as suas necessidades e expectativas e assegurando a sua resolução/satisfação e/ou transmitindo-as ao seu superior hierárquico.
- 2. Efectuar operações bancárias, de acordo com os procedimentos adequados e as necessidades e as expectativas dos clientes:**
 - 2.1. Efectuar operações bancárias correntes, executando, nomeadamente, a abertura e a movimentação de contas bancárias e operações com cheques, letras e outros títulos de crédito;
 - 2.2. Efectuar operações de mercados financeiros, nomeadamente, em acções, obrigações e produtos de investimento colectivo;
 - 2.3. Efectuar operações bancárias internacionais, realizando, nomeadamente, operações cambiais de compra e venda de moeda estrangeira e operações de comércio internacional;
 - 2.4. Efectuar operações de caixa, recebendo e entregando notas, moedas e cheques, mediante a apresentação dos documentos adequados.

3. **Colaborar na definição da estratégia e dos objectivos de comercialização dos produtos e serviços bancários e financeiros, assim como, na implementação dos respectivos programas de promoção.**
4. **Efectuar ou colaborar na prospecção de novos clientes, assim como, na gestão da carteira de clientes.**
5. **Elaborar relatórios e outros documentos de controlo, relativos à sua actividade.**

COMPETÊNCIAS

SABERES

Noções de:

1. Matemática.
2. Técnicas e práticas empresariais.
3. Técnicas de gestão aplicada à actividade bancária e financeira.
4. Segurança, higiene e saúde aplicadas à actividade profissional.

Conhecimentos de:

5. Relações interpessoais e comunicação.
6. Língua inglesa (conversação fluente e utilização de vocabulário técnico específico).
7. Contabilidade.
8. Cálculo financeiro.
9. Meios de pagamento.
10. Negócio bancário e sistema financeiro.
11. Mercado financeiro e mercado monetário.
12. Depósitos e crédito bancário.
13. Informática na óptica do utilizador.
14. Técnicas de gestão de clientes.
15. Direito bancário e fiscalidade.

Conhecimentos aprofundados de:

16. Técnica bancária (operações correntes, de mercados financeiros, internacionais e de caixa).
17. Produtos e serviços bancários e financeiros.
18. Técnicas de atendimento de clientes.
19. Técnicas de venda, negociação e marketing.

SABERES-FAZER

1. Identificar as necessidades, as motivações e os interesses dos clientes.
2. Utilizar os métodos e as técnicas de promoção dos produtos e serviços bancários e financeiros.
3. Utilizar os métodos e as técnicas de comercialização de produtos e serviços bancários e financeiros.
4. Utilizar os métodos e as técnicas relativos às operações de crédito e depósitos bancários.
5. Aplicar as técnicas de comunicação.
6. Aplicar as técnicas de atendimento de clientes.
7. Aplicar as técnicas de venda, negociação e marketing.
8. Utilizar os meios informáticos na óptica do utilizador, aplicados à actividade bancária e financeira.
9. Aplicar os procedimentos adequados à resolução/tratamento de reclamações e sugestões de clientes e propor medidas correctivas.
10. Utilizar as técnicas e os procedimentos adequados à execução de operações bancárias correntes.
11. Utilizar as técnicas e os procedimentos adequados à execução de operações de mercados financeiros.
12. Utilizar as técnicas e os procedimentos adequados à execução de operações bancárias internacionais.
13. Utilizar as técnicas e os procedimentos adequados à execução de operações de caixa.

14. Aplicar as directrizes comerciais da organização.
15. Utilizar as técnicas de definição de objectivos e estratégias comerciais.
16. Aplicar as técnicas de gestão de clientes.
17. Exprimir-se oralmente e por escrito, em língua portuguesa e em língua inglesa, de forma a facilitar a comunicação com clientes e com outros interlocutores.
18. Utilizar a documentação técnica respeitante ao registo da actividade desenvolvida.
19. Aplicar as normas de segurança, higiene e saúde respeitantes à actividade profissional.

SABERES-SER

1. Identificar-se com os objectivos e a cultura da organização.
2. Comunicar, a nível interno e externo à organização, com interlocutores diferenciados.
3. Facilitar o relacionamento interpessoal a nível interno e externo à organização.
4. Integrar as normas de segurança, higiene e saúde no exercício da sua actividade profissional.
5. Tomar iniciativa no sentido de encontrar soluções adequadas para a resolução de problemas.
6. Adaptar-se a novas situações e formas de organização do trabalho.
7. Motivar os clientes para a utilização dos serviços da organização.