Votre argent : rôle des guichets à l'ère de l'électronique

Objekttyp: **Group**

Zeitschrift: **Aînés : mensuel pour une retraite plus heureuse**

Band (Jahr): **23 (1993)**

Heft 1

PDF erstellt am: **04.06.2024**

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.
Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.
Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Ein Dienst der *ETH-Bibliothek*
ETH Zürich, Rämistrasse 101, 8092 Zürich, Schweiz, www.library.ethz.ch

http://www.e-periodica.ch

Votre argent

Denise Rudaz

Rôle des guichets à l'ère de l'électronique

Avec tous les bancomats qui poussent comme des champignons aux quatre coins du pays, les guichets semblent aujourd'hui anachroniques.
Si vous avez besoin d'argent, le bancomat vous en donnera, si vous voulez en déposer, le trésor de nuit vous servira de «boîte aux lettres» et, si vous avez un vidéotex, vous pouvez effectuer vos paiements, vos transactions et consulter vos comptes sans vous déplacer. Alors, les guichets vont-ils disparaître?
La politique de l'UBS à cet égard est très pragmatique.
Hier, l'activité principale des caissiers était les retraits et les versements d'argent ainsi que le change.
Aujourd'hui, ces trois fonctions sont peu à peu remplies par des automates; c'est l'ère de l'électronique. Les caissiers s'appellent maintenant des conseillers à la clientèle, et leur fonction a complètement changé.

Etre conseiller à la clientèle

C'est d'abord, comme son nom l'indique, conseiller le client, lui proposer d'autres solutions plus rentables tout en tenant compte de la situation particulière de chacun. C'est de la vente personnalisée qui privilégie le contact humain. Le collaborateur est à l'écoute du client pour toutes sortes de problèmes. La diversité des demandes l'oblige à être un généraliste, au courant de toutes les possibilités offertes par la banque. Si la question posée dépasse ses compétences, il peut, à tout moment, faire appel à des spécialistes vers lesquels seront dirigés les clients. La conception même du hall de réception a changé. Il n'y a plus de caisse, ni d'argent, donc plus de vitres qui font barrage entre le client et le collaborateur de la banque. Outre le guichet ouvert pour des transactions rapides, il y a également des salons ou des coins «causeries» à disposition si la discussion se prolonge.

Prestations offertes au guichet

Outre le change, qui peu à peu sera également confié à des automates, et les dépôts d'argent, le conseiller à la clientèle peut vous rendre une foule de services. Il vous fournira des chèques de voyages (ou travellers chèques), une carte de crédit, de l'argent liquide sur présentation d'un eurochèque et, surtout, il vous donnera des conseils:
si vous désirez déposer de l'argent dans une banque à l'étranger pour subvenir aux besoins d'un membre de votre famille, par exemple, si vous devez émettre un chèque bancaire lors d'une transaction immobilière à l'étranger ou si votre correspondant n'a pas de relation bancaire, si vous voulez ouvrir un compte, il vous aidera à choisir le compte approprié en fonction de vos besoins spécifiques, si vous partez en vacances, il vous détaillera les moyens de paiements les plus adéquats, si vous êtes commerçant ou amateur de beaux objets, il vous indiquera comment payer vos factures à un fournisseur étranger, si vous voulez vous simplifier la vie, il vous expliquera l'utilisation du trafic des paiements, si vous possédez des valeurs, il vous énumérera les différentes possibilités pour louer un coffre.
Ces conseils vont encore plus loin, car le collaborateur de la banque vous proposera, en fonction de vos économies, divers moyens pour les faire fructifier davantage, soit sous forme d'épargne, soit sous forme de placements financiers.
Sa compétence lui permet également de gérer des petits prêts de manière ponctuelle pour que vous puissiez, si le besoin s'en fait sentir, régler une facture urgente.
Il est aussi à la disposition de la clientèle pour expliquer la signification de certaines informations bancaires.
En définitive, les guichets ont encore de belles perspectives d'avenir dans un contexte beaucoup plus motivant.
Décontraction dans un hall de banque accueillant, aéré. Le client se sent à l'aise. ■