

Zeitschrift: Aînés : mensuel pour une retraite plus heureuse
Herausgeber: Aînés
Band: 23 (1993)
Heft: 1

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

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

Download PDF: 08.02.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>

Rôle des guichets à l'ère de l'électronique



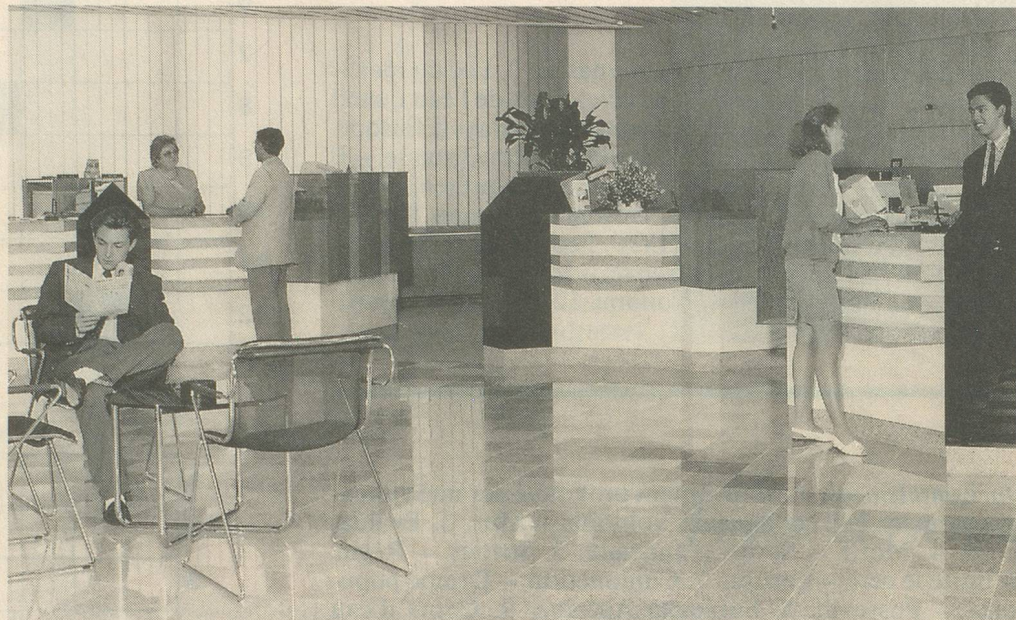
Avec tous les bancomats qui poussent comme des champignons aux quatre coins du pays, les guichets semblent aujourd'hui anachroniques.

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 voyageurs 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 be-

soins 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. ■