

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

### 5 – REFERENTIELS

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<b>BLOC n°1</b>			
<b>Gestion d'un portefeuille de clients entreprises en maîtrisant les risques</b>			
<b>A1 Gestion d'un portefeuille de clients-entreprises</b> Préparation et suivi de l'activité commerciale	C1 (B1.1) Réaliser le diagnostic de son portefeuille, de son environnement et de son potentiel de développement à l'aide des outils adaptés, en vue de définir les objectifs de l'action commerciale à mener.	E5- Document de synthèse argumenté à présenter	Précision du diagnostic  - <i>La mise en exergue des points de progrès est précise et documentée</i> - <i>L'identification des actions à planifier sur son périmètre d'activité est pertinente</i> - <i>Les objectifs sont définis et chiffrés</i>
	C2 (B1.2) Définir et programmer son action commerciale en cohérence avec ses objectifs et en s'appuyant sur le plan d'action commerciale de l'entreprise, afin d'assurer l'efficacité de celle-ci dans la durée.	E4 - Mise en situation professionnelle avec un expert métier, en phase de préparation de rendez-vous avec formalisation (livret, compte rendu d'entretien, indicateurs d'activités ...) E5 - Document de synthèse argumenté à présenter	Cohérence de l'action commerciale  - <i>La programmation de l'activité commerciale est conforme aux objectifs et aux préconisations de l'entreprise</i> - <i>La définition des indicateurs liés à l'activité commerciale correspond aux objectifs</i>

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<b>BLOC n°1</b> <b>Gestion d'un portefeuille de clients entreprises en maîtrisant les risques</b>			
<b>A1 Gestion d'un portefeuille de clients-entreprises</b> Préparation et suivi de l'activité commerciale	C3 (B1.3) Organiser son activité, son calendrier et la gestion de ses priorités, dans le but de développer et gérer son portefeuille de clients entreprises dans une approche globale.	E4 - Mise en situation professionnelle avec un expert métier, en phase de préparation de rendez-vous avec formalisation E5 - Document de synthèse argumenté à présenter	Qualité de l'organisation <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>La hiérarchie des priorités est clairement prise en compte</i></li> <li>- <i>Le calendrier de l'action est optimisé</i></li> <li>- <i>Le repérage des éléments à suivre (délais, coûts, écarts par rapport aux objectifs) est exhaustif et précis</i></li> <li>- <i>Les outils numériques de suivi de l'activité sont maîtrisés</i></li> <li>- <i>La vision globale du portefeuille est exprimée.</i></li> </ul>
<b>A1 Gestion d'un portefeuille de clients-entreprises</b> Evaluation des résultats et reporting	C4 (B1.4) Evaluer ses résultats en utilisant les outils préconisés par l'entreprise, en vue d'identifier les causes des écarts par rapport aux objectifs.	E4 - Mise en situation professionnelle avec un expert métier, en phase de préparation de rendez-vous avec formalisation E5 - Document de synthèse argumenté à présenter	Qualité de l'évaluation des résultats <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>L'utilisation des outils préconisés est maîtrisée</i></li> <li>- <i>L'analyse des écarts est précise et correctement documentée</i></li> <li>- <i>Les rapports chiffrés communiqués à la hiérarchie et à l'entourage professionnel sont clairs et précis</i></li> </ul>

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<b>BLOC n°1</b> <b>Gestion d'un portefeuille de clients entreprises en maîtrisant les risques</b>			
<b>A4 Gestion de la relation client</b> Démarche d'après-vente	C13 (B1.5) Mettre en œuvre une démarche d'après-vente valorisante et respectueuse des engagements, afin de renforcer la confiance des clients.	E4 - Mise en situation professionnelle en entretien client avec un expert métier, avec formalisation E2 – Questionnaire sur l'une ou plusieurs des 12 thématiques	Maîtrise des différents aspects de la relation-client : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les éléments de suivi et les engagements sont traités dans le délai imparti</li> <li>- La relation multicanale et les outils de gestion sont maîtrisés</li> <li>- Les outils de traitement des réclamations clients sont utilisés en lien avec les procédures internes</li> <li>- Les connaissances relatives aux thématiques du questionnaire sont acquises</li> </ul>
<b>A4 Gestion de la relation client</b> Suivi de la relation client	C14 (B1.6) Personnaliser la relation quel que soit le canal utilisé et assurer son suivi, afin de la préserver et la renforcer.	E4- Mise en situation professionnelle avec un expert métier, en phase de suivi de rendez-vous avec formalisation E2 – Questionnaire sur l'une ou plusieurs des 12 thématiques	

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<b>BLOC n°1</b>			
<b>Gestion d'un portefeuille de clients entreprises en maîtrisant les risques</b>			
<b>A5 Gestion des risques</b> <i>Analyse des risques</i>	C15 (B1.7) Analyser les documents d'une entreprise ou d'un groupe, conduire une analyse financière et argumenter les dossiers de financements, afin d'identifier les risques inhérents à leur situation.	E4- Mise en situation professionnelle avec un expert métier, en phase de préparation de rendez-vous avec formalisation E2 - Questionnaire sur l'une ou plusieurs des 12 thématiques	Qualité et exhaustivité de l'analyse de risques : <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>La lecture des documents financiers est acquise</i></li> <li>- <i>L'avis émis sur les dossiers est conforme à l'analyse et reprend les points forts et faibles de chaque dossier</i></li> <li>- <i>La vérification régulière des indicateurs risques permet un traitement rapide et efficace des situations en cours de dégradation</i></li> <li>- <i>Les connaissances relatives aux thématiques du questionnaire sont acquises</i></li> </ul>
	C16 (B1.8) Détecter les signaux d'alerte en vue de définir une stratégie de prévention et de traitement des dégradations.	E4- Mise en situation professionnelle avec un expert métier, en phase de préparation de rendez-vous avec formalisation E3 - Sujet du quotidien professionnel à développer sur une thématique, stratégie commerciale ou situation de risque E2 - Questionnaire sur l'une ou plusieurs des 12 thématiques	
REFERENTIEL D'ACTIVITES	REFERENTIEL DE COMPETENCES	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	<i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	<b>MODALITÉS D'ÉVALUATION</b>	<b>CRITÈRES D'ÉVALUATION</b>
<b>BLOC n°1</b> <b>Gestion d'un portefeuille de clients entreprises en maîtrisant les risques</b>			
<b>A5 Gestion des risques</b> Prévention et gestion des dégradations	C17 (B1.9) Adapter les offres au "profil-risque" du client tel qu'il ressort de l'analyse afin de prévenir les dégradations potentielles.	E4- Mise en situation professionnelle avec un expert métier, en phase de préparation de rendez-vous avec formalisation E3 - Sujet du quotidien professionnel à développer sur une thématique, stratégie commerciale ou situation de risque E2 - Questionnaire sur l'une ou plusieurs des 12 thématiques	Pertinence des solutions mises en œuvre - <i>Les solutions proposées sont en adéquation avec le projet et le profil du client</i> - <i>Les connaissances relatives aux thématiques du questionnaire sont acquises</i>
	C18 (B1.10) Assurer un partage de risque et/ou de financement des dossiers de crédit en suivant les préconisations internes de façon à prémunir les deux parties des incidents susceptibles d'affecter la relation contractuelle.	E4- Mise en situation professionnelle avec un expert métier, en phase de préparation de rendez-vous avec formalisation E3 - Sujet du quotidien professionnel à développer sur une thématique, stratégie commerciale ou situation de risque E2 - Questionnaire sur l'une ou plusieurs des 12 thématiques	Pertinence des solutions mises en œuvre (suite) : - <i>Les préconisations internes sont suivies</i> - <i>Le partage d'un dossier de financement est bien privilégié dans les dossiers significatifs en termes de montant et de risque</i> - <i>Les connaissances relatives aux thématiques du questionnaire sont acquises</i>

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<b>BLOC n°2</b> <b>Préparation et conduite des entretiens avec les clients-entreprises</b>			
<b>A2 Préparation et conduite des entretiens avec les clients</b> Préparation des entretiens	C5 (B2.1) Situer le cadre de l'entretien en s'adaptant au client et à sa situation, afin d'établir un climat de confiance.	E4- Mise en situation professionnelle avec un expert métier, en phase de préparation de rendez-vous avec formalisation	Efficacité de la préparation des entretiens  - <i>Le cadre de l'entretien est défini et adapté au client</i> - <i>L'objet du rendez-vous présente un intérêt pour le client (rendez-vous qualifié)</i> - <i>Les données collectées sont suffisantes pour évaluer les opportunités et les risques</i> - <i>Les outils de préparation des entretiens sont bien utilisés</i> - <i>Les connaissances relatives aux thématiques du questionnaire sont acquise</i>
	C6 (B2.2) Exploiter les données socio-commerciales, économiques et financières du client, en utilisant les outils de préparation d'entretien et d'étude des éléments financiers, pour identifier les opportunités et les risques inhérents à la situation de celui-ci.	E4- Mise en situation professionnelle avec un expert métier, en phase de préparation de rendez-vous avec formalisation E2 – Questionnaire sur l'une ou plusieurs des 12 thématiques	
<b>A2 Préparation et conduite des entretiens avec les clients</b> Conduite des entretiens	C7 (B2.3) Découvrir les besoins du client en pratiquant un questionnement efficace, en vue de préciser les objectifs à atteindre et, le cas échéant, de valoriser l'intervention du spécialiste.	E4 - Mise en situation professionnelle en entretien client avec un expert métier, avec formalisation E3 - Sujet du quotidien professionnel à développer sur une thématique, stratégie commerciale ou situation de risque	Niveau de maîtrise de la conduite des entretiens  - <i>La capacité d'écoute et d'expression permet de personnaliser l'accueil client</i> - <i>La méthode de questionnement utilisée permet de collecter les informations incontournables</i> - <i>La mise en place des rendez-vous "spécialiste" conforte la relation clientèle</i>

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<b>BLOC n°2</b> <b>Préparation et conduite des entretiens avec des clients-entreprises</b>			
<b>A2 Préparation et conduite des entretiens avec les clients</b> Négociation contractuelle	C8 (B2.4) Proposer des produits et services correspondant aux besoins dans une approche multicanale, en vue d'optimiser la satisfaction client et d'assurer la pérennité de la relation.	E4 - Mise en situation professionnelle en entretien client avec un expert métier, avec formalisation E5 - Document de synthèse argumenté à présenter E2 – Questionnaire sur l'une ou plusieurs des 12 thématiques	Pertinence de la proposition contractuelle <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>L'analyse de l'offre commerciale répond aux besoins du client</i></li> <li>- <i>Les solutions construites sont adaptées aux situations et à la poursuite de la relation</i></li> <li>- <i>Les connaissances relatives aux thématiques du questionnaire sont acquises</i></li> <li>- <i>Les produits et services proposés sont pertinents</i></li> <li>- <i>L'analyse des résultats des négociations constate leur rentabilité</i></li> <li>- <i>L'approche commerciale avec la satisfaction client et la régularisation du contrat sont maîtrisées</i></li> <li>- <i>Les connaissances relatives aux thématiques du questionnaire sont acquises</i></li> </ul>
	C9 (B2.5) Souscrire des produits et services adaptés au client et négocier des conditions contractuelles profitables aux deux parties en vue d'assurer la fidélisation du client sur la durée.	E4 - Mise en situation professionnelle en entretien client avec un expert métier, avec formalisation E3 -Sujet du quotidien professionnel à développer sur une thématique, stratégie commerciale ou situation de risque E2 – Questionnaire sur l'une ou plusieurs des 12 thématiques	

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<b>BLOC n°3</b> <b>Contribution au développement de son établissement bancaire</b>			
<b>A3 Contribution au développement de l'entreprise</b> Conquête de nouveaux clients	C10 (B3.1) Solliciter des recommandations auprès de ses clients en vue d'élargir la prospection.	E4 - Mise en situation professionnelle en entretien client avec un expert métier, avec formalisation E5 - Document de synthèse argumenté à présenter	Aptitude au développement commercial  - <i>L'utilisation des outils de suivi de développement du portefeuille est maîtrisée.</i> - <i>La communauté des clients est activée dans le but de générer des recommandations.</i> - <i>Le ciblage correspond aux objectifs.</i> - <i>Le(la) postulant(e) s'inscrit dans la démarche corporate de prescription interne et externe pour développer son réseau.</i>
	C11 (B3.2) Cibler et préparer ses actions de conquête en accord avec les objectifs de développement.	E4 - Mise en situation professionnelle avec un expert métier, en phase de préparation de rendez-vous avec formalisation E5 - Document de synthèse argumenté à présenter	
	C12 (B3.3) Promouvoir la prescription par une démarche rationnelle et organisée, de façon à favoriser la venue de nouveaux clients.	E4 - Mise en situation professionnelle en entretien client avec un expert métier, avec formalisation E5 - Document de synthèse argumenté à présenter	

**Nomenclature des évaluations :**

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

N°	Modalité d'évaluation
E1	Rapport d'activité lié à l'activité commerciale
E2	Questionnaire (déclinaison par thématique)
E3	Etude de cas/sujet (déclinaison par thématique)
E4	Mise en situation professionnelle avec un expert métier, avec formalisation (livret, compte rendu d'entretien, indicateurs d'activités ...)
E5	Document de synthèse argumenté pour présentation

\*pour les questionnaires un niveau minimum de 60 % de bonnes réponses est requis.

### Les 12 thématiques des questionnaires :

1. Questionnaire sur l'analyse financière
2. Questionnaire sur les flux
3. Questionnaire sur la tarification
4. Questionnaire sur le financement du cycle d'exploitation et crédit moyen long terme
5. Questionnaire gestion des risques
6. Questionnaire International
7. Questionnaire sur le financement hors bilan
8. Questionnaire sur le financement d'acquisition d'entreprise
9. Questionnaire sur l'approche patrimoniale du dirigeant
10. Questionnaire sur les placements de trésorerie
11. Questionnaire sur les produits salle de marché
12. Questionnaire sur l'approche sociale

### **BLOCS DE COMPETENCES**

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

La certification est composée de trois blocs de compétences :

1. Gestion d'un portefeuille de clients-entreprises en maîtrisant les risques.
2. Préparation et conduite des entretiens avec des clients-entreprises.
3. Contribution au développement de son établissement bancaire.

La validation des trois blocs de compétences est obligatoire pour l'obtention du titre.

La validation partielle d'un bloc n'est pas possible. La validation partielle de la certification est constituée des blocs dont la totalité des compétences à évaluer est reconnue.

**Tableau de correspondance entre les ensembles d'activités et les blocs de compétences :**

Blocs de compétences	Ensemble d'activités
B1 : Gestion d'un portefeuille de clients-entreprises en maîtrisant les risques.	A1 : Gestion d'un portefeuille de clients entreprises A4 : Gestion de la relation client A5 : Gestion des risques
B2 : Préparation et conduite des entretiens avec des clients-entreprises.	A2 : Préparation et conduite des entretiens avec les clients
B3 : Contribution au développement de son établissement bancaire.	A3 : Contribution au développement de l'entreprise