

Référentiel de certification

Conseiller(ère) de Clientèle Bancaire Omnicanal

Référentiel d'activités et de compétences		Référentiel de certification	
Activités et tâches	Compétences associées aux activités et aux tâches	Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
A1 Prendre en charge la demande du client	C1.1 Accueillir le client ou le prospect , quel que soit le canal utilisé, pour identifier son besoin, en respectant les règles du secret bancaire.	Mise en situation orale devant un jury de professionnels de la relation client : Epreuve orale individuelle. Durée : 30 minutes + préparation (30 minutes)	L'accueil réservé au client est fait selon les règles de bienséance et dans un climat propice à l'échange. Le niveau de langage professionnel utilisé est conforme aux usages du secteur d'activité et adapté au canal utilisé et au client.
	C1.2 Traiter la demande d'un client pour le satisfaire, en <ul style="list-style-type: none"> - la prenant en charge, en fonction de son périmètre de responsabilité (délégations de pouvoirs, agréments, habilitation et cartes professionnelles), - dirigeant le client vers le bon interlocuteur (expert, entretien à 3, ...) 	Sur la base d'une situation clientèle, un jeu de rôles est organisé avec un des membres du jury de professionnels de la relation client.	Lors de l'entretien, la réponse apportée est conforme à la nature de la demande et selon la délégation de pouvoir.
	C1.3 Suivre la prise en charge de la demande client afin d'assurer son traitement et d'informer le client des suites du dossier, dans le respect des règles de communication de la banque (écrites, verbales et en utilisant les différents canaux) en fonction des attentes du client.	Les mises en situation peuvent porter sur : -l'accueil d'un client ou d'un prospect quelle que soit la situation -l'entrée en relation du client/prospect en utilisant les différents vecteurs et techniques de mise en relation ; -l'identification des besoins du client grâce à l'entretien de découverte ; -la présentation des solutions et les réponses aux objections ; -la concrétisation de la vente-conseil adaptée aux besoins grâce aux techniques de négociation ; -l'accompagnement et le suivi de la relation dans le respect des règles de sécurité, de la réglementation et des principes de déontologie.	Les informations de suivi du dossier sont communiquées au client en utilisant le canal de communication adapté et dans le respect des délais
A2. Recueillir les informations permettant la découverte du client, ses projets, ses besoins.	C2.1 Préparer l'entretien pour déterminer les informations détenues par la banque sur le client, en identifiant les données disponibles et manquantes du dossier ; et identifier les besoins potentiels du client.	Les mises en situation peuvent porter sur : -l'accueil d'un client ou d'un prospect quelle que soit la situation -l'entrée en relation du client/prospect en utilisant les différents vecteurs et techniques de mise en relation ; -l'identification des besoins du client grâce à l'entretien de découverte ; -la présentation des solutions et les réponses aux objections ; -la concrétisation de la vente-conseil adaptée aux besoins grâce aux techniques de négociation ; -l'accompagnement et le suivi de la relation dans le respect des règles de sécurité, de la réglementation et des principes de déontologie.	Les objectifs de l'entretien sont définis. Les questions, permettant de recueillir les informations nécessaires au conseil, sont préparés selon les informations déjà détenues dans le dossier du client.
	C2.2 Mener l'entretien avec un client (en face à face ou en distanciel), dans le respect des règles de déontologie, de confidentialité et d'éthique, pour identifier le besoin du client en collectant toutes les informations liées à sa situation actuelle (par questionnement et le recueil des documents du clients) et analyser la situation du client.	Le candidat est évalué par un jury de professionnels sur sa capacité à :	Les techniques de questionnement et d'entretien sont adaptées au canal de communication utilisé et permettent de recueillir les informations nécessaires à la complétude du dossier du client. Le comportement et la posture adoptés sont : - adaptés au conseil et au service client, - respectent les règles de déontologie/conformité et la

		-mettre en œuvre une relation de confiance avec le client ou le prospect ; -relever les informations importantes pour la suite de la relation tout en maîtrisant l'entretien;	règlementation en matière de risque, - favorisent un échange constructif et serein.
A3 Concrétiser la vente de solutions bancaires et assurance à un client.	C3.1 Conduire la suite de l'entretien avec un client (en face à face ou en distanciel), dans le respect des règles de déontologies, de confidentialité et d'éthique, pour définir et expliquer au client les préconisations (solutions bancaires et d'assurances) et recommandations vis-à-vis de sa situation et répondre aux objections du client et éventuellement engager une négociation.	- identifier la demande et les besoins du client -proposer des offres adaptées en lien avec la demande initiale du client en ayant une argumentation pertinente ; -savoir conclure l'entretien et prendre congé du client.	Les propositions faites au client sont de nature à emporter l'adhésion du client. L'entretien est adapté au canal de communication utilisée.
	C3.2 Mettre en œuvre la contractualisation des préconisations , acceptées par le client, pour formaliser le projet du client, en respectant les process et la réglementation de la banque.		Les actions du client, nécessaire à la réalisation de son projet, et les documents nécessaires à la mise en œuvre de la contractualisation sont listés dans le respect des règles et procédures.
	C3.3 S'assurer de la satisfaction du client , à l'issue de l'entretien, pour pérenniser la relation client et vérifier le niveau de qualité du parcours client.		Les solutions et modalités bancaires proposées obtiennent l'adhésion du client.
	C3.4 Assurer le suivi de la relation client pour satisfaire et fidéliser le client en planifiant les prochaines actions (prochain rendez-vous client, compte-rendu dans le dossier client, ...).		Les actions de suivi du client sont planifiées.
	C3.5 Traiter les réclamations client pour limiter les risques d'attrition et fidéliser le client en - qualifiant la réclamation : - identifiant et analyser le sujet de la réclamation - faisant une synthèse circonstanciée avec une proposition - prenant en charge ou transmettre la réclamation - proposant des mesures correctrices dans les limites de sa délégation et le respect de la rentabilité.		Le traitement des réclamations est réalisé selon les normes en vigueur dans l'établissement.
A4. Formaliser l'entrée en relation dans un contexte omnicanal	C4.1 Mener un entretien d'ouverture de compte pour répondre à une demande d'entrée en relation en : - collectant l'ensemble des informations et documents nécessaires à la connaissance du client (KYC) pour ouvrir le compte et respecter la réglementation et la procédure de l'entreprise en matière de prévention et de détection des risques. - analysant les informations et documents recueillis, identifier les Personnes Politiquement Exposées (PPE), la clientèle fragile pour	Réalisation d'un cas pratique Epreuve écrite individuelle Durée : 3h00	Toutes les informations et documents demandés pour l'ouverture de compte sont recueillis et analysés pour l'étude de la demande d'ouverture de compte dans le respect des règles de vigilances (PPE, clientèle fragile, ...) Les règles d'usage et de fonctionnement du compte sont connues.

	<p>apprécier la nécessité de lancer une action de vérification ou d'alerte ou pour exercer les vigilances appropriées en fonction de la situation.</p> <ul style="list-style-type: none"> - clarifiant l'usage du compte (objet, conditions tarifaires) et énonçant les règles de fonctionnement des différents types de comptes (compte joint, indivis...), les conséquences en matière de responsabilité, et les précautions à prendre lors de la mise en place d'une procuration, pour exercer le devoir d'information et de conseil au client. - informant le prospect de la réponse apportée à sa demande d'entrée en relation en maîtrisant les informations pouvant être restituées au client dans le cadre des obligations légales (dont secret bancaire). 	<p>Sur la base d'un dossier client et d'une synthèse des éléments d'information recueillis lors d'un entretien préalable, élaboration de préconisations incluant, selon le projet du client :</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'analyse des informations recueillies et de leur impact sur les besoins ou la problématique du client ; 	
	<p>C4.2 Informer le client sur l'offre banque et assurance pour répondre à ses interrogations et détecter les opportunités commerciales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - l'identification des aspects réglementaires liés à l'entretien et au traitement de la situation du client ; - la détermination du profil de risque de son client ; - des préconisations en matière matrimoniale ; - l'identification des solutions bancaires en accord avec les informations disponibles et le projet du client. 	<p>La réponse apportée au client est en cohérence avec les projets et besoins du client et respecte la réglementation bancaire en vigueur. L'argumentation présente les bénéfices, les limites et les risques éventuels de la solution bancaire ou d'assurance.</p>
	<p>C4.3 Assurer le suivi de l'ouverture de compte pour concrétiser l'ouverture de compte en :</p> <ul style="list-style-type: none"> - assurant la complétude du dossier - complétant le dossier client (KYC) - respectant les règles et process de l'établissement bancaire. 	<p>Le candidat est évalué sur sa capacité à proposer une ou des solutions bancaires en accord avec le projet du client tout en respectant les aspects réglementaires liés à l'entretien et au traitement de la situation du client</p>	<p>Les documents et les données, nécessaires au suivi du compte, sont analysés au regard de la réglementation en vigueur et des procédures de gestion de risques de la relation client.</p>

	<p>C4.4 Mettre à la disposition du client les moyens de paiement adaptés après avoir identifié les besoins du client et lui avoir décrit les caractéristiques des différents moyens de paiement et leurs conditions d'utilisation et de délivrance, le risque lié à chaque moyen de paiement (réglementation sur les chèques impayés...) et en prenant en compte toute la gamme des vecteurs proposés par la banque : virement, domiciliation, prélèvement.</p>		<p>Les moyens de paiement sont adaptés aux besoins et usage du client en respectant les règles liées aux risques opérationnels.</p>
<p>A5. Proposer les produits, services et solutions en fonction de l'intérêt du client et des besoins identifiés</p>	<p>C5.1 Proposer au client les produits et services (bancaires et assurance) pour répondre à ses besoins du quotidien, en</p> <ul style="list-style-type: none"> - sélectionnant un moyen de paiement et les services associés correspondant à ses usages et en respectant la politique de risques de l'établissement bancaire ; - lui expliquant les bénéfices de ces solutions. 		<p>Les différents services bancaires et leurs conditions sont connus et proposés à bon escient en fonction de la situation des clients. La proposition est argumentée par rapport à la situation du client.</p>
	<p>C5.2 Proposer au client les produits d'assurance et de prévoyance pour répondre à ses besoins en matière de protection matérielle et de personne en:</p> <ul style="list-style-type: none"> - identifiant les besoins du client en matière d'assurances (IARD) et de prévoyance (assurance de personnes, obsèques, scolaire, santé, ...); - présentant les bénéfices de ces solutions pour le client ; - expliquant les différents types de contrats et leurs fonctionnements 		<p>Les différentes catégories d'assurances et leurs conditions sont connues et utilisées à bon escient en fonction de la situation des clients. Les droits et obligations des différentes parties durant la vie d'un contrat d'assurances sont identifiés et formulés au client.</p>
	<p>C5.3 Proposer au client les solutions d'épargne pour répondre à ses besoins en matière de placements, en :</p> <ul style="list-style-type: none"> - identifiant les besoins du client en matière d'investissement ; - déterminant les connaissances du client en matière de placements financiers ; - appliquant les réglementations AMF et MIF ; - présentant les bénéfices de ces solutions pour le client (sécurité, rentabilité, disponibilité, ...); - expliquant les différents types de contrats, leurs fonctionnements et leur fiscalité. 		<p>Les produits d'épargne et leurs conditions sont connus et utilisés à bon escient en fonction de la situation des clients et de ses besoins et objectifs. Le profil de risque du client est correctement identifié, la réglementation en matière de protection du client est respectée.</p>

	<p>C5.4 Proposer au client les solutions de financements pour répondre à ses besoins en matière de consommation, en :</p> <ul style="list-style-type: none"> - identifiant la nature du besoin (consommation, travaux, auto, décalage de trésorerie, ...) - déterminant le concours adapté ; - respectant la réglementation en matière de crédit à la consommation ; - analysant la faisabilité du crédit (solvabilité du client, ratios d'endettement, le « reste à vivre », ...) - présentant la proposition au client ou en expliquant au client les raisons d'un éventuel refus de crédit. 		<p>Le projet du client est identifié et analysé. La solution de crédit est identifiée en fonction des projets et des besoins du client. La faisabilité du crédit est analysée. La proposition est présentée et expliquée au client. Un refus est émis le cas échéant, avec les explications adaptées. Les risques liés à une opération de crédit sont connus.</p>
	<p>C5.5 Proposer au client les solutions de financements pour répondre à ses besoins en matière d'investissement immobilier, en :</p> <ul style="list-style-type: none"> - identifiant la nature de l'investissement pour proposer le concours le mieux adapté, - optimisant l'opération en faisant appel à un expert le cas échéant. - déterminant l'emprunt adapté ; - respectant la réglementation en matière de crédit immobiliers ; - analysant la faisabilité du crédit (solvabilité du client, ratios d'endettement, le « reste à vivre », ...) - présentant la proposition au client ou en expliquant au client les raisons d'un éventuel refus de crédit. 		<p>La solution de financement proposée est conforme au projet et aux besoins du client et respecte la réglementation de l'établissement en matière de crédit. Les informations de la solution proposée (caractéristique et réglementation) sont communiquées au client.</p>
<p>A6. Agir face aux événements de la vie du client (naissance, décès, mariage, séparation, perte emploi...)</p>	<p>C6.1 Gérer la relation client dans le temps pour identifier les nouveaux événements de sa vie en :</p> <ul style="list-style-type: none"> - suivant et analysant le dossier du client ; - détectant un évènement client ; - sollicitant le client ; - déterminant les nouveaux besoins du client ; - proposant au client une préconisations et/ou solutions. 		<p>L'analyse de l'organisation matrimoniale et patrimoniale est réalisée pour servir les objectifs du client. La fiscalité est prise en compte dans l'élaboration de préconisations d'optimisation. L'élaboration de propositions de banque assurance est adaptée et répond aux besoins du client.</p>
	<p>C6.2 Mener un entretien de clôture de la relation client pour gérer le risque d'attrition en</p> <ul style="list-style-type: none"> - appliquant la réglementation et les procédures internes adéquates pour la clôture de compte - argumentant avec diplomatie auprès du client pour accompagner la fermeture des comptes. 		<p>La posture en matière de clôture de compte est connue. L'entretien est mené en conformité à la réglementation et aux procédures internes en vigueur</p>

A7. Développer la clientèle de son portefeuille	C7.1 Mettre en œuvre un plan d'action pour développer la rentabilité du portefeuille en mettant place des actions commerciales telles que : - intégrer ses objectifs ; - planifier son activité ; - actualiser et enrichir les dossiers clients ; - préparer les rendez-vous client ; - réaliser une extraction des informations sur le profil d'un client ; - ...	Projet individuel appliqué Epreuve individuelle constitué d'un temps de préparation pendant la formation et d'un temps de présentation et d'argumentation devant un jury de professionnels. Durée : 30 minutes A partir des compétences du bloc, préparation et présentation orale d'un développement thématique défini dans le cadre de l'activité professionnelle du candidat. La présentation de la problématique, du plan d'actions réalisés et des résultats obtenus devra être faite à partir d'un support remis préalablement au jury. Le candidat restituera les différentes étapes de son projet professionnel en détaillant notamment : - la raison du choix de la problématique développée, son enjeu dans la pratique professionnelle ; - la démarche de résolution; - les préconisations ou le diagnostic formulé (en fonction de la thématique) en cohérence avec les règles de sécurité ;	Le plan d'action commerciale est en cohérence avec le portefeuille client et la politique commerciale de l'établissement bancaire.
	C7.2 Suivre la mise en place du plan d'action pour ajuster sa mise en œuvre en : - alimentant un tableau de bord ; - analysant l'impact des actions réalisées ; - décidant des actions suivantes à mener.		Le plan d'action est ajusté en fonction des résultats analysés.
	C7.3 Rédiger un compte-rendu d'activité , auprès de sa hiérarchie, pour l'informer de sa mise en œuvre.		Les points essentiels de l'activité sont synthétisés dans un compte-rendu d'activité.
A8. Piloter les risques opérationnels	C8.1 Gérer la relation client dans le temps pour identifier une situation de risque, en : - suivant et analysant le dossier du client ; - détectant un risque opérationnel (mouvements inhabituels de compte, dégradation de la situation financière, ...) ; - échangeant avec le client ; - qualifiant la gravité du risque opérationnel ; - faisant un reporting à sa hiérarchie ; - respectant la réglementation.	Le candidat restituera les différentes étapes de son projet professionnel en détaillant notamment : - la raison du choix de la problématique développée, son enjeu dans la pratique professionnelle ; - la démarche de résolution; - les préconisations ou le diagnostic formulé (en fonction de la thématique) en cohérence avec les règles de sécurité ;	Les risques associés à la gestion du portefeuille de clients sont pris en compte en suivant un processus établi (prévention, traitement et suivi).
	C8.2 Mettre en œuvre des mesures correctrices vis-à-vis du client et conservatoires pour la banque pour gérer le risque en : - préservant les intérêts de la banque et du client, - déterminant la nécessité d'alerter l'interlocuteur dédié (autre service, hiérarchique, ...) ; - mettant en œuvre les actions pertinentes au regard de la réglementation et des procédures de l'entreprise en matière de détection d'une tentative de fraude ou d'infraction à la réglementation (Tracfin...).		Les actions à entreprendre suite à la détection d'une anomalie sont connues. Le traitement des alertes est effectué en appliquant les procédures. Les mesures adaptées à la situation du client sont décidées selon la politique de l'établissement, la réglementation et les procédures en vigueur.

	<p>C8.3 Réaliser le service après-vente du client pour assurer un rôle de conseil et d'accompagnement du client dans les aléas de la vie du compte et préserver les intérêts de la banque et du client en :</p> <ul style="list-style-type: none"> - expliquant, si nécessaire, au client l'impact des mesures prises sur son compte (mesures conservatoires, clôture de compte, ...); - échangeant avec les acteurs concernés (force de l'ordre, TRACFIN, huissier, ...), en respectant la réglementation. 	<ul style="list-style-type: none"> - la valorisation attendue par la banque ; - les résultats obtenus. <p>Le candidat devra ainsi valoriser son apport dans le cadre du projet professionnel appliqué, mettre en exergue sa contribution au développement de l'activité dans le respect des règles de sécurité liées à la gestion du risque client et en synergie avec la politique commerciale de son établissement.</p>	<p>Des propositions complémentaires sont faites au client pour répondre aux nouveaux besoins du client, dans le respect de la réglementation, du service dû au client et des intérêts de la banque.</p>
<p>A9. Intégrer le cadre réglementaire</p>	<p>C9.1 Réaliser une veille réglementaire pour préserver la primauté et le respect des intérêts du client et de la banque, en s'informant des évolutions en matière de règles de déontologie, de conformité et réglementaires.</p>		<p>Le cadre réglementaire et ses évolutions sont pris en compte dans le traitement de la relation client.</p>