

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

REFERENTIEL D'ACTIVITES ET REFERENTIEL DE CERTIFICATION CONSEILLER BANCASSURANCE CLIENTELE DES PROFESSIONNELS / AGRICULTEURS			
REFERENTIEL D'ACTIVITES / REFERENTIEL DE COMPETENCES		REFERENTIEL DE CERTIFICATION	
<i>décrit les situations de travail et les activités exercées</i>	<i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
Accueil d'un client bancassurance particulier, professionnel / agriculteur	<p>Assurer l'accueil du client, en garantissant le bon fonctionnement de l'espace libre accès de l'agence, en lui présentant son établissement et les missions du conseiller, son rôle et autorisations (cartes professionnelles) et les limites de sa délégation.</p> <p>Mobiliser les ressources utiles pour satisfaire le client professionnel / agriculteur, en appliquant les processus de l'établissement</p>	<p>Exercice de mise en situation pratique à l'oral avec des praticiens en activité.</p> <p>Sur la base d'un cas pratique, un jeu de rôle par équipes est mis œuvre et animé par un intervenant professionnel exerçant le métier. Deux groupes sont constitués : après découverte des éléments de contexte et un temps de préparation de 30', un représentant de chaque groupe joue la scène demandée en respectant les consignes données.</p> <p>Le cas pratique peut intégrer différents aspects de l'accueil et de la gestion de la relation avec le client :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Présentation de l'établissement, du rôle du conseiller, de ses capacités professionnelles (cartes) et des limites de ses dérogations ; - Préparation de l'entretien et mise en œuvre de la démarche découverte définie - Identification et formalisation des besoins du client - Présentation du fonctionnement du compte 	<p>Le conseiller sait nouer un premier contact dans un contexte multicanal d'excellence relationnelle (présentiel ou à distance). Il peut mettre en perspective son rôle et son cadre d'intervention.</p> <p>Le ton, la confidentialité et le vocabulaire employés lors de la mise en relation sont conformes aux usages en vigueur dans le secteur bancaire et conforme à la politique relationnelle de l'établissement.</p>
Collecte et analyse des informations permettant la connaissance d'un client bancassurance et l'ouverture d'un compte	<p>Préparer l'entretien, en identifiant l'interlocuteur, son activité et sa situation, en préparant les questions à lui poser et les objectifs de l'entretien</p> <p>Mener l'entretien en mettant le client à l'aise (écoute active), en posant les questions permettant d'obtenir les informations recherchées, en recueillant les informations utiles à la prise de décision, en identifiant le risque et les motivations du client.</p> <p>Assurer le suivi de l'entretien, en analysant les informations recueillies, en planifiant les étapes suivantes et en formalisant un compte rendu.</p> <p>Procéder à l'ouverture et au suivi du compte, en respectant les procédures définies par son établissement, en vérifiant l'existence et la cohérence des pièces et informations fournies, en clarifiant l'usage du compte, les conditions tarifaires, les règles de</p>	<p>Les objectifs de l'entretien sont clairement identifiés. L'entretien est mené selon les règles méthodologiques, déontologiques et techniques prévues (écoute active, questionnement, reformulation).</p> <p>Les informations recherchées ont été obtenues, notamment celles liées à la motivation d'achat du contact et celles permettant d'évaluer le risque.</p> <p>L'entrée en relation a été formalisée par un compte rendu envoyé au client et l'étape suivante préparée.</p> <p>Toutes les informations et documents utiles pour juger du risque du client et décider de l'ouverture du compte ont été collectés et analysés (situation matrimoniale...).</p>	

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

	<p>fonctionnement des différents types de comptes (compte joint, indivis...), en détaillant les divers produits d'assurance liés au fonctionnement du compte, en procédant aux vérifications d'usage préalables à la délivrance d'un chéquier et en vérifiant le bon fonctionnement du compte.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Mode opératoire d'ouverture de compte - Première analyse de la situation financière du client - Gestion de la relation dans un contexte multicanal <p>Le candidat est évalué sur différents critères :</p> <ul style="list-style-type: none"> - implication collective dans la préparation du cas ; - capacité à créer un climat de confiance - respect des consignes dans le jeu de rôles - application des notions fondamentales liées aux méthodologies abordées lors des cours collectifs - prise en compte des éléments apportés par le vis-à-vis ; - capacité à s'adapter à l'évolution de la situation s'en perdre de vue l'objectif affiché et les consignes données par le praticien - capacité d'analyse a posteriori de la situation et à identifier des points d'amélioration. 	<p>Après avoir informé le client des règles d'usages et de fonctionnement du compte, le conseiller est en capacité de procéder à son ouverture, conformément aux procédures en vigueur dans l'établissement de prévention des risques.</p>
<p>Décryptage de l'environnement économique, juridique, fiscal et social d'un client bancassurance</p>	<p><i>Analyser l'environnement économique, juridique, fiscal et social</i> de la clientèle des professionnels et des agriculteurs en estimant le poids économique de ces marchés bancaires dans l'économie française, en mesurant les enjeux et problématiques auxquels sont sous soumises les professionnels concernés (commerçants, artisans, patrons de PME / ETI, professions libérales, agriculteurs), en détectant les</p>	<p>Questionnaire en ligne d'évaluation des connaissances portant sur chaque matière fondamentale abordées dans la certification : fiscalité du particulier, droit et responsabilité bancaire, moyens de paiement. Durée : 30' par matière. Condition de validation : minimum 80% de bonnes réponses.</p>	<p>Le conseiller identifie le statut juridique, fiscal et social de chaque client professionnel / agriculteur susceptible d'entrer en relation et des éléments de droit civil et bancaire associés.</p> <p>Il peut situer son client dans son contexte personnel en prenant en compte les différentes contraintes liées à sa situation financière (sources de revenus, ...), matrimoniale (marié, divorcé...),</p>

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p>professionnel / agriculteur</p>	<p>risques spécifiques à leurs activités, en appliquant les conditions d'élaboration et de validité des contrats susceptibles de les intéresser, en identifiant l'impact de leur situation matrimoniale et patrimoniale sur leurs règles d'imposition, et en identifiant des opportunités commerciales pour la banque tout en prenant des garanties adaptées.</p> <p>Prendre en compte l'environnement d'un agriculteur en différenciant les spécificités des différentes filières (céréalière, viticole, élevage, fruits et légumes, production de lait...) et types de baux ruraux associés.</p> <p>Pratiquer une veille économique, juridique et fiscale afin d'anticiper les conséquences d'une évolution du marché sur son portefeuille de clients.</p>	<p>Résolution individuelle d'un cas pratique à l'écrit permettant d'apprécier la capacité de mise en œuvre opérationnelle face au client des notions fondamentales. Durée : 3h. Condition de validation : note minimum de 10/20.</p> <p>Echange à l'oral devant le jury de synthèse composé de praticiens et de représentants du métier. Durée : 10 '. Le candidat est évalué sur sa maîtrise des notions fondamentales, sa connaissance de l'évolution du droit et de la fiscalité des clients particuliers et surtout sur les conditions d'exercice du métier.</p>	<p>patrimoniale et fiscale (niveau d'imposition, droits de succession...).</p> <p>Il utilise sa connaissance des acteurs et enjeux du marché des clients professionnels et agriculteurs (politiques et réglementaires) dans sa relation commerciale pour instaurer un climat de confiance et identifier les risques éventuels pour la banque.</p>
<p>Réalisation d'un diagnostic financier sur la situation d'une entreprise professionnelle ou agricole et évaluer les risques</p>	<p>Préparer l'entretien en identifiant les points de clarification essentiels attendus et en prévoyant le canal de communication le mieux adapté à chaque client.</p> <p>Mener l'entretien en présentiel ou à distance (téléphone, visioconférence) en appliquant l'approche relationnelle définie pour développer un climat de confiance, obtenir les informations recherchées et conclure favorablement.</p> <p>Analyser la situation financière d'une entreprise professionnelle ou agricole en utilisant la méthodologie définie, en examinant tous les documents fiscaux, comptables ainsi que les structures personnes morales dans lesquelles il détient des participations) ainsi que les résultats du compte de résultat, en détectant les risques et opportunités commerciales à la lecture du bilan. en interprétant les Soldes Intermédiaires des Gestion (SIG), en décrivant le projet et les objectifs du client, en étudiant sa capacité financière.</p>	<p>Résolution individuelle d'un cas pratique à l'écrit permettant d'apprécier la capacité de mise en œuvre opérationnelle de la méthodologie de diagnostic financier face à un client, à partir de données contextualisées. Durée : 3h. Condition de validation : note minimum de 10/20.</p> <p>Echange à l'oral devant le jury de synthèse composé de praticiens et de représentants du métier. Durée : 10 '. Le candidat est évalué sur sa maîtrise des notions fondamentales, sa connaissance de l'évolution du droit et de la fiscalité des clients particuliers et surtout sur les conditions d'exercice du métier. Condition de validation : note minimum de 10/20.</p>	<p>La méthodologie d'entretien découverte est appliquée et adaptée au canal de communication utilisé pour favoriser l'instauration d'un climat de confiance.</p> <p>Dans le respect de la réglementation, le conseiller utilise la méthodologie en vigueur pour réaliser le diagnostic financier d'un client professionnel ou agriculteur. Il interprète les grands indicateurs financiers (Fond de roulement, besoins en fonds de roulement, trésorerie nette) lors des différentes phases et analyse les documents comptables pour vérifier les niveaux de risques et de garanties.</p> <p>Il estime le niveau de risques après analyse des actifs du patrimoine du client et intégration des règles fiscales en vigueur. Il formalise son analyse de la situation du client et de son projet. Les besoins du client, notamment en termes de financement, sont éclairés et les éléments de</p>

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

	<p>Définir les besoins du client et ses motivations (crédit d'investissement et/ou crédit d'exploitation, avance de trésorerie...).</p> <p>Évaluer les risques en se basant sur le bilan comptable de l'entreprise, sur son patrimoine, la nature de son fonds de commerce.</p> <p>Gérer les risques au quotidien en accompagnant le client dans la gestion de sa trésorerie, en identifiant les risques financier (fraude fiscale, blanchiment)</p> <p>Elaborer les comptes rendus des entretiens afin de rendre visibles les points abordés et de les faire valider par le client.</p>	<p>Tirage au sort d'un cas client et réalisation d'un diagnostic financier macro sur les bases des éléments contextualisés fournis, et soutenance des conclusions du rapport à l'oral devant un jury de praticiens. Temps de préparation : 20'. Temps de soutenance : 10'. Temps d'échanges avec le jury : 10'. Le candidat est évalué sur sa capacité à appliquer la méthodologie, à analyser la situation du client, les problématiques rencontrées et les risques encourus pour la banque, et sur la pertinence de ses propositions pour répondre aux besoins du client. Sont également pris en compte ses qualités de concision, de communication à l'oral et d'argumentation. Condition de validation : note minimum de 10/20.</p>	<p>décision clairement formalisés.</p> <p>L'étape suivante est préparée, un compte rendu a été rédigé</p>
<p>Conseil d'un client professionnel / agriculteur sur la gamme des services et produits bancaires adaptés</p>	<p>Proposer au client professionnel / agriculteur les services et produits répondant à ses besoins à titre personnel en tant que particulier :</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>moyens de paiement et services bancaires associés</i> (après appréciation du risque et description de la réglementation sur les chèques impayés et conditions de délivrance des différentes niveaux cartes bancaires), - <i>produits d'assurance IARD</i> (en distinguant les différents types de contrats), - <i>produits d'épargne monétaire ou financière</i>, (en décrivant les différents contrats d'assurance vie, les conditions de souscription, de sortie anticipée et de possibilités à l'échéance, en distinguant les différents supports de placement individuel sur les marchés financiers, en 	<p>Questionnaire en ligne d'évaluation des connaissances portant sur les différents services et produits bancaires destinés à la clientèle des professionnels / agriculteurs et des particuliers : fonctionnement du compte, moyens de paiement, prévoyance et assurances IARD, produits d'épargne monétaire et financière, produits de défiscalisation, financement de la consommation ou desprojets immobiliers.... Durée : 30' par matière. Condition de validation : minimum 80% de bonnes réponses.</p> <p>Résolution individuelle de cas pratiques à l'écrit permettant d'apprécier la capacité de mise en œuvre</p>	<p>Le conseiller adresse aussi bien les besoins du client professionnel / agriculteur à titre personnel que ceux liés à son activité professionnelle.</p> <p>Il lui explique les différents usages du compte, moyens de paiement et conditions de délivrance et d'utilisation, ainsi que les risques associés. Il lui propose les solutions adaptées à ses besoins (carte bancaire, transfert d'argent à l'étranger, virements, prélèvement...), argumente, négocie et s'assure de l'acceptation de la proposition avant de contractualiser.</p> <p>Le conseiller détaille les différentes catégories d'assurances IARD, leurs conditions d'utilisations et d'indemnisation et les obligations des parties prenantes. Selon le besoin identifié, la proposition de solution est argumentée, les demandes de</p>

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

	<p>décrivant les différents types de placements collectifs et le régime fiscal associé),</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>produits de défiscalisation</i> (en énonçant les caractéristiques et conditions d'emploi des différentes techniques), - <i>financement de la consommation</i> (en identifiant les capacités de remboursement, en choisissant l'offre la plus adaptée et les éventuelles garanties), - <i>financement immobilier</i>, en identifiant la nature de l'investissement et les modalités juridiques d'acquisition, <p>Proposer au client professionnel / agriculteur les services et produits répondant aux besoins au titre de son activité professionnelle:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>solutions répondant à un décalage de trésorerie</i>, après avoir identifié les causes du décalage, en distinguant besoins conjoncturels et structurels, en identifiant le dénouement possible de la situation et en chiffrant le besoin, en décrivant les caractéristiques des différentes options possibles (découvert, revolving...), en proposant au client un plan de retour à la normale, et en mettant en place la solution avec les éventuelles garanties - <i>gamme des produits et services : liés au fonctionnement d'un compte professionnel : moyens de paiement, monétique, assurances et services associés</i>, en présentant les avantages des différents produits. - <i>solutions d'épargne et de préparation à la retraite destinées aux professionnels</i>, en analysant les caractéristiques des placements liés à une approche patrimoniale, 	<p>opérationnelle face au client des notions fondamentales. Durée : 3h.</p> <p>Tirage au sort d'un cas client lié à un besoin de financement, d'épargne ou de prévoyance. I du client et résolution à l'oral devant un jury de praticiens. Temps de préparation : 20'. Temps de soutenance : 10'. Temps d'échanges avec le jury : 10'. Le candidat est évalué sur sa capacité d'analyse de la situation, des problématiques rencontrées, de la pertinence de ses propositions par rapport aux besoins du client. Sont également pris en compte sa concision et ses qualités de communication à l'oral. Condition de validation : note minimum de 10/20.</p>	<p>précisions ou objections du client traitées avant que soit prise sa décision d'achat.</p> <p>Les caractéristiques des différents produits d'épargne monétaire (livret, épargne logement...) et financière (placements bilanciaux...) et préparation retraite sont expliquées au client, qui, en fonction de son besoin, a tous les éléments permettant sa décision d'achat. Il peut souscrire à une formule en toute conscience en fonction de ses objectifs.</p> <p>La demande de crédit du client est analysée, et les éléments utiles pour la compréhension du projet éclairés. Le conseiller identifie les besoins de financement, vérifie la capacité d'épargne du client, la marge de sécurité et la capacité d'endettement. En cas de projet immobilier, il analyse les modalités juridiques d'acquisition ou la finalité du financement à réaliser.</p> <p>Il instruit la demande selon les procédures établies. Il en synthétise les points forts et fragiles et défend ses recommandations devant les instances, avec des éléments de décision clairement formalisés.</p> <p>Après avoir analysé l'opportunité de l'investissement, le conseiller propose au client des solutions variées (crédit amortissable, crédit-bail, affacturage...) pour répondre à ses besoins de financement CT et MT et lui propose un plan de financement selon l'impact fiscal qui en découle.</p> <p>Le suivi administratif du dossier est assuré.</p>
--	---	---	--

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

	<p>- <i>dossier de financement</i>, en appliquant la méthodologie définie, en déterminant le besoin et la destination de l'investissement, en analysant les modalités juridiques d'acquisition (en direct, par SCI), en mettant en place des garanties réelles ou personnelles, en mettant en oeuvre les techniques annexes aux crédits (assurances, garanties), en émettant un premier avis motivé compte tenu de l'environnement économique et de l'évaluation des risques, et en proposant <i>les techniques de financement</i> court, moyen et long terme les plus adaptées.</p>		
<p style="text-align: center;">Négociation et vente de produits et services bancaires auprès d'une clientèle de professionnels / agriculteurs</p>	<p>Identifier l'enjeu de la négociation, ses objectifs et en situant sa propre marge de manœuvre.</p> <p>Mener la négociation sur les conditions financières et les garanties dans l'intérêt de la banque et du client, en recherchant des points d'accord, en traitant les objections et en concluant sur un accord gagnant/gagnant.</p> <p>Expliquer la tarification et la manière dont elle se décompose et en tenant compte du contexte réglementaire.</p> <p>Positionner l'offre de l'établissement face aux offres des institutions concurrentes</p> <p>Gérer les objections en maintenant le climat de confiance et en permettant d'avancer dans la réponse au besoin.</p> <p>Formaliser la vente après avoir argumenté les préconisations émises et s'être assuré de leur compréhension et adhésion par le client, mis à jour la base de données relatives au client, réalisé les opérations administratives nécessaires à la mise en place des préconisations retenues, organisé le suivi de l'action commerciale et la bonne fin des actions entreprises, puis établit pour chaque contrat une convention qui identifie</p>	<p>Exercice de mise en situation pratique à l'oral avec des conseillers expérimentés et en activité. Sur la base d'un cas pratique inspiré de situations réelles, le candidat est invité à jouer un rôle précis après découverte des éléments de contexte et un temps de préparation de 30'.</p> <p>Le cas pratique porte sur l'un des aspects de la vente :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Préparation de la négociation - Mise en œuvre des techniques de négociation abordées - Préparation de l'entretien et mise en œuvre de la démarche découverte définie - Identification et formalisation de la position du client - Gestion des objections - Conclusion de la vente - Préparation des tâches administratives associées 	<p>Le conseiller a identifié les situations de négociation possible avec un client. Il applique les techniques associées et s'assure de l'instauration d'un climat de confiance et d'écoute, quel que soit le canal de communication utilisé.</p> <p>Les besoins de précisions du client et ses objections sont traitées, dans un souci de valorisation des propositions de l'établissement par rapport à la concurrence.</p> <p>Il s'adapte aux exigences d'une clientèle très sollicitée tout en maintenant les marges et sait négocier en toutes circonstances, sans créer de situations de blocage dans la relation commerciale.</p> <p>Il traite les objections et conclue la transaction par l'accord du client et la formalisation d'un contrat, après collecte des documents nécessaires, dans le respect des procédures en vigueur.</p>

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

	<p>les besoins, la réalité économique et les engagements des parties.</p> <p>Formaliser la vente en contractualisant après avoir argumenté les préconisations émises et s'être assuré de leur compréhension par le client et de son adhésion.</p>	<p>Le candidat est évalué sur différents critères :</p> <ul style="list-style-type: none"> - implication dans la préparation du cas ; - capacité à créer un climat de confiance - respect des consignes dans le jeu de rôles - application des notions fondamentales liées aux méthodologies abordées - prise en compte des éléments apportés par le vis-à-vis ; - capacité à s'adapter à l'évolution de la situation s'en perdre de vue l'objectif affiché et les consignes données par le praticien - capacité d'analyse a posteriori de la situation et à identifier des points d'amélioration. <p>Condition de validation : note minimum de 10/20.</p>	
<p>Mise en œuvre des contrats bancassurances</p>	<p>Mettre à jour la base de données relative à la clientèle professionnels / agriculteurs</p> <p>Réaliser les opérations administratives nécessaires à la mise en place des préconisations retenues, en organisant le suivi de l'action commerciale et en vérifiant la conduite à bonne fin des actions entreprises.</p> <p>Etablir pour chaque contrat une convention qui identifie les besoins, la réalité économique et les engagements des parties.</p> <p>Gérer les opérations en anomalie ou les facilités de caisse (comptes débiteurs, découverts autorisés...).</p>	<p>Etude de cas recoupant l'ensemble des dimensions patrimoniales. Condition de validation : note minimum de 10/20.</p>	<p>Le conseiller sait répondre aux questions de son client et lui proposer des solutions de 1^{er} niveau.</p> <p>L'intégralité des opérations administratives a été effectuée et vérifiée par le conseiller. Les dispositions contractuelles convenues deviennent effectives. Conseiller s'appuie, quand c'est nécessaire, sur les ressources internes du Groupe afin de répondre rapidement et efficacement aux sollicitations de son client.</p> <p>Le client peut constater la qualité de l'accompagnement proposé et la pertinence des</p>

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

	<p>Prendre en charge les réclamations clients selon les pratiques Relation Client du Groupe, en entretenant le lien et la confiance du client, en apportant les éclairages attendus et en s'assurant du traitement définitif de la réclamation et de la compréhension du client sur la réponse apportée ainsi que de sa satisfaction.</p>		<p>mesures prises pour traiter ses demandes, y compris suite à d'éventuelles réclamations.</p>
<p>Réaction face aux événements particuliers d'un client impactant son compte bancaire (ATD, SE, incidents, opposition, clôture)</p>	<p>Faire un point régulier avec son client, en appliquant les méthodes d'entretien en vigueur dans l'établissement, en identifiant de nouvelles opportunités commerciales tout en respectant les règles déontologiques (devoir de conseil, non-ingérence, ...).</p> <p>Détecter les événements importants de la vie du client et leur impact sur sa vie familiale et professionnelle (naissance, décès, mariage, séparation, perte d'emploi...), en mesurant les conséquences sur le fonctionnement du compte et en proposant au client les solutions appropriées.</p> <p>Réagir aux incidents et changements divers survenant sur le compte du client, en repérant et en analysant les différents types d'incidents (rejet de prélèvements ou de domiciliation, retour de chèque impayé...) et les modifications dans le fonctionnement du compte (interruption d'une domiciliation (salaire notamment), retraits importants...), en évaluant les risques associés (créances), et en prenant avec le client les mesures correctives appropriées.</p> <p>Traiter correctement les différentes saisies parvenant sur un compte, en identifiant la nature des événements (ATD, saisie exécution, incidents, opposition, clôture...), les acteurs concernés et leurs obligations, en respectant le formalisme des opérations, en évaluant correctement le risque pour préserver les intérêts de la banque et du client, en surveillant le dénouement de l'opération après l'avoir formalisé</p>	<p>Questionnaire en ligne d'évaluation des connaissances portant sur les événements particuliers de la vie du client impactant le fonctionnement du compte et sur les actions correctives à mettre en œuvre. Durée : 30'. Condition de validation : minimum 80% de bonnes réponses.</p> <p>Echange à l'oral ('10) devant le jury de synthèse composé de représentants du métier. Condition de validation : note minimum de 10/20.</p>	<p>Les événements particuliers affectant un client professionnel / agriculteur à titre privé ou en lien avec son activité professionnelle sont connus et analysés (situation financière, patrimoniale et matrimoniale), ainsi que leur impact sur le fonctionnement du compte.</p> <p>Le conseiller applique les règles de déontologie en vigueur et met en œuvre les garanties et mesures de protection de l'égalité des créanciers.</p> <p>Il propose des solutions adaptées et, le cas échéant, applique le processus de recouvrement d'une créance et des mises en opposition des chèques et cartes et prend des précautions en matière de clôture de compte, selon les procédures en vigueur dans l'établissement.</p>

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

	<p>Gérer les oppositions, en respectant le formalisme des opérations, en appliquant les règles de droit, en protégeant les avoirs de son client tout en préservant les intérêts de la banque</p>		
<p>Gestion des risques opérationnels liés à la clientèle bancaire des professionnels / agriculteurs</p>	<p>Gérer le risque au quotidien, en rencontrant régulièrement son client pour faire le point, en formalisant les situations après analyse des causes d'une dégradation, en prenant les décisions de paiement appropriées, en appliquant les règles déontologiques de son établissement et en adressant à son client les courriers appropriés</p> <p>Repérer les « signaux faibles » indiquant une dégradation, en suivant régulièrement les mouvements du compte (volume et nature) et les modifications inhabituelles pouvant générer une dégradation de la situation du compte</p> <p>Mettre en place les mesures conservatoires pour la Banque, en s'assurant de la solidité des garanties obtenues et de la possibilité de mise en œuvre, en actualisant le niveau de risque du client</p> <p>Mettre en place des mesures correctrices, en examinant la situation avec le client, en modifiant en conséquence les conditions de fonctionnement de ses comptes et en formalisant par courrier les ajustements effectués</p> <p>Traiter les réclamations, en prenant en compte sa demande après l'avoir écouté avec objectivité, en étudiant la situation et les responsabilités associées, en proposant une solution adaptée, en veillant à sa mise en œuvre et en prenant les mesures locales appropriées pour éviter son renouvellement, après signalement aux services concernés.</p>	<p>Questionnaire en ligne d'évaluation des connaissances portant sur la responsabilité bancaire et les risques opérationnels associés, et sur les actions préventives / correctives à mettre en œuvre. Durée : 30'. Condition de validation : minimum 80% de bonnes réponses.</p> <p>Tirage au sort d'un cas client lié à des non-conformités réglementaires. Temps de préparation : 20'. Temps de soutenance : 10'. Temps d'échanges avec le jury : 10'. Le candidat est évalué sur sa capacité d'analyse de la situation, des problématiques rencontrées, de la pertinence de ses propositions d'actions correctives par rapport à la situation. Sont également pris en compte sa concision et ses facultés d'expression orale.</p> <p>Condition de validation : note minimum de 10/20.</p>	<p>Le conseiller analyse le fonctionnement du compte et les facteurs de risques associés. Grâce aux outils de prévention de l'établissement, il détecte les opérations suspectes et anticipe toute éventuelle dégradation du compte.</p> <p>Il informe le client et prend les décisions de paiement appropriées, alerte à temps des services concernés. Il met en place des mesures conservatoires et anticipe les risques juridiques pour le banquier.</p> <p>L'entretien avec le client aboutit à de nouvelles règles de fonctionnement admises par les 2 parties et formalisées selon les règles de l'art. Le client constate que ses problèmes sont pris en compte. L'incident est résolu, le client est satisfait. Des enseignements sont tirés pour l'avenir.</p>
<p>Fidélisation et conquête d'une clientèle bancaire</p>	<p>Exercer son métier dans un environnement digital en s'adaptant à l'évolution des outils digitaux, en utilisant les canaux de distribution les plus adaptés pour chaque</p>	<p>Exercice d'auto-analyse de ses pratiques de communication relationnelle.</p>	<p>Le portefeuille clients a été passé en revue, dans le cadre de la stratégie de conquête de son établissement.</p>

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p>de professionnels et agriculteurs</p>	<p>client et en ajustant sa démarche commerciale et sa posture en conséquence.</p> <p>Analyser la rentabilité de son portefeuille clients, en utilisant les outils de son établissement et en contextualisant son activité, en identifiant les écarts du plan d'action segment par segment, en vérifiant que les moyens prévus ont bien été mis en œuvre, en recherchant les causes possibles d'amélioration ou de dégradation de la situation, en analysant les facteurs de risque de son portefeuille et en synthétisant les informations.</p> <p>Mettre en place des actions correctives, en définissant les axes d'amélioration appropriés, en fixant les objectifs de progression et en définissant son plan d'action avec des indicateurs d'avancement et un plan de prospection et actualisant son tableau de suivi</p> <p>Obtenir des rendez-vous, en identifiant le moment opportun pour contacter ses prospects et clients, en utilisant les techniques d'approche définies, en suscitant l'intérêt du contact et en répondant aux objections.</p> <p>Mener l'entretien avec le prospect, en respectant les pratiques d'excellence relationnelle, en privilégiant la posture conseil, en formulant des solutions adaptées et en obtenant l'adhésion du prospect aux propositions, en s'adaptant aux besoins de son interlocuteur et en faisant un reporting à sa hiérarchie.</p> <p>Respecter le cadre réglementaire et déontologique en expliquant au client le cadre de tutelle, les institutions et les fondamentaux du droit bancaire et financier, la responsabilité pénale, les principes de protection du client..., en agissant dans le respect de la réglementation AMF (MIF II...) et LCB-FT et en appliquant les règles de conformité (présomption de blanchiment, règles de déontologie...).</p>	<p>Echange à l'oral ('10) devant le jury de synthèse composé de représentants du métier sur les conditions et bonnes pratiques liées au développement de sa clientèle de particuliers et à l'amélioration de la rentabilité de son portefeuille. Condition de validation : note minimum de 10/20.</p>	<p>Le conseiller a identifié des risques associés à des clients et des pistes d'optimisation de la rentabilité pour certains autres (ciblage des différents segments de clientèle à approcher en fonction des objectifs commerciaux).</p> <p>Il définit un plan d'action correctif réaliste en sélectionnant les canaux de distribution les plus appropriés et en veillant à la qualité des entrées en relation, qu'il fait valider par sa hiérarchie, avec des indicateurs de progrès précis. Les mesures opérationnelles concrètes définies sont mises en œuvre (techniques de prises de rendez-vous (multicanal), pour générer des entretiens ...). Un reporting à la hiérarchie permet de mesurer les écarts avec les résultats attendus ou les progrès réalisés.</p> <p>Le conseiller rencontre régulièrement ses clients, entretient des relations long terme avec les réseaux adaptés (présentiel, numérique...) et contribue à leur fidélisation. Le conseiller analyse et synthétise les informations pertinentes permettant de développer la rentabilité du portefeuille.</p> <p>Le conseiller respecte et applique les différentes composantes réglementaires et déontologiques (cadre de tutelle et institutions de la GP, fondamentaux du droit bancaire et financier, responsabilité pénale, principe de protection du client et règles de bonne conduite, MIF II, LAB/FT, réglementation LCB-FT ...) et explique à son client les règles et responsabilités en matière de démarche bancaire et financière, le fonctionnement des marchés et le cadre juridique des produits et services d'investissement.</p>
---	---	---	--

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p>Acquérir de nouveaux clients en identifiant les circonstances favorables aux actions de prospection, en planifiant et en réalisant ses différentes tâches (prise de RV téléphoniques, ...), en alimentant systématiquement sa base de données clients, en suivant ses contacts et en respectant les limites de son marché.</p> <p>Gérer la relation avec ses clients dans la durée, en formalisant les échanges, en réalisant des reportings et en cherchant à capter par différents moyens, l'actualité de son client, dans un environnement multicanal (agence, téléphone, visio, domicile, mail).</p> <p>Installer une relation commerciale et de confiance durable avec son client ainsi que son entourage familial en veillant à identifier le bénéficiaire client pour consolider la relation de confiance.</p> <p>Détecter les conseils du client (notaires, avocats, experts comptable...) et instaurer une relation de confiance avec eux.</p> <p>Participer au plan d'action commercial en cohésion avec le reste de l'équipe, en contribuant à la réalisation des objectifs commerciaux et en participant à la montée en compétences des collaborateurs.</p> <p>Reprendre et/ou conserver une relation commerciale par une fréquence de visites identifiée et animant son réseau interne et externe (clients et collaborateurs) d'apporteurs d'affaires</p>		<p>Il réagit à toute présomption de blanchiment grâce à la connaissance de son client et des règles de déontologie.</p> <p>Le Conseiller entretient une relation commerciale et de confiance avec son client, son entourage et ses conseils grâce à la recherche continue de son bénéficiaire. Il détecte les opportunités et rebondit pour proposer des solutions.</p> <p>Il met en œuvre la stratégie de conquête de son établissement (connaissance et ciblage des différents segments de clientèle, recommandation) en utilisant les techniques d'approche définies et en alimentant le système d'information sur les actions entreprises.</p> <p>Il sait trouver des synergies avec les filiales et autres services du Groupe au profit du client et obtenir l'adhésion aux propositions formulées.</p>
--	--	--