

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
Bloc 1 : Gestion et développement d'un portefeuille de clients particuliers dans le respect de la réglementation			
Analyse de la situation et gestion de clients présents dans son portefeuille	<p>C1.1 : Identifier et analyser des évolutions de situation de clients en mobilisant ses connaissances en matière de produits bancaires, de produits financiers et de contrats d'assurances (mécanismes, conditions souscription, etc.) afin de conseiller des clients en matière de placements et de souscription d'assurance.</p> <p>C1.2 : Identifier et étudier les évolutions de la réglementation en vigueur et applicable dans les secteurs bancaires, financiers et les assurances pour accompagner un client dans sa prise de décision tout en limitant les risques juridiques.</p> <p>C1.3 : Analyser la situation d'un client afin d'estimer son profil risque, d'évaluer sa solvabilité financière et de justifier sa décision sur l'octroi d'un crédit et sur les conditions tarifaires appliquées dans le respect de la réglementation en vigueur.</p> <p>C1.4 : Mettre en œuvre des stratégies de fidélisation en utilisant des outils de digitalisation permettant de satisfaire les besoins de la clientèle et de faciliter l'accès aux services.</p>	<p>M1.1 à M1.4 : Evaluation par le biais d'une étude de cas composée de plusieurs cas pratiques. A partir de situations de clients particuliers, le candidat doit analyser et identifier des besoins potentiels en produits bancaires ou d'assurance à partir d'informations disponibles.</p> <p>L'objectif est d'évaluer la capacité du candidat à conseiller et justifier la souscription de produits bancaires ou de produits d'assurance.</p>	<p>Evaluation des points suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cohérence et structure de l'analyse réalisée en fonction de la situation donnée - Identification claire et correcte des enjeux liés au contexte - Degré de maîtrise du fonctionnement des produits proposés - Prise en compte des évolutions législatives - Pertinence et cohérence des préconisations établies - Qualité de l'argumentation - Logique des conclusions apportées
Développement d'une stratégie de conquête clients et de prospects	<p>C1.5 : Analyser des intérêts respectifs de produits et de services pour un client et pour une agence, un organisme bancaire, financier ou un assureur afin de négocier les conditions financières et de développer le portefeuille clients.</p> <p>C1.6 : Mettre en œuvre des stratégies de conquête en utilisant des outils de digitalisation permettant d'attirer de nouveaux prospects afin d'accroître le volume et la rentabilité du</p>	<p>M1.5 à M1.10 : Simulation / Mise en situation : A partir d'un catalogue de produits bancaires, financiers et d'assurances, et de la situation d'un client/prospect, le candidat doit présenter et expliquer le</p>	<p>Evaluation des points suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Utilisation judicieuse des techniques commerciales et de négociation - Capacité à évaluer l'éligibilité d'un client pour

	<p>portefeuille clients, tout en respectant la réglementation générale liée à la protection des données (RGPD).</p> <p>C1.7 : Rechercher des complémentarités de produits bancaires, financiers et d'assurance pour les commercialiser à des clients, en menant un entretien de vente-conseil conforme à la DDA (Directive sur la Distribution de l'Assurance pour les devoirs de conseil et d'information).</p> <p>C1.8 : Expliquer des différences et des spécificités techniques de produits comparables, comparer des produits d'une agence et d'organismes concurrents afin de répondre à d'éventuelles objections clients.</p> <p>C1.9 : Utiliser les solutions digitales pour développer et gérer la relation client à distance.</p> <p>C1.10 : S'exprimer de façon professionnelle à l'écrit comme à l'oral, en français ou en anglais afin de commercialiser des services et produits bancaires, financiers et assurantiels.</p>	<p>fonctionnement de différents produits bancaires puis répondre à des questions/objections en argumentant ses propos.</p> <p>L'objectif est d'évaluer la capacité du candidat à mener un entretien de vente tout en expliquant et reformulant les modes de fonctionnement de produits donnés et aboutir à l'acte de souscription.</p>	<p>la souscription de produits déterminés</p> <ul style="list-style-type: none"> - Qualité et logique de l'argumentation, clarté des échanges, pouvoir de conviction - Cohérence et réalisme des conclusions proposées - Qualité du traitement des objections clients
--	---	---	--

Bloc 2 : Audit patrimonial et conseils en matière d'optimisation fiscale

Réalisation d'un diagnostic de situation patrimoniale et financière d'un client

C2.1 : Recenser et évaluer le patrimoine personnel ou professionnel de clients en menant un entretien de découverte client, dans le respect des règles de déontologie, afin de définir les besoins et les attentes d'un client.

C2.2 : A partir des informations recueillies, dresser un bilan patrimonial et un diagnostic assurantiel afin de cibler les besoins d'un client et le conseiller sur des opérations de gestion de patrimoine à prévoir.

C2.3 : Déterminer des capacités théoriques de financements de clients en fonction du niveau d'endettement et des capacités de remboursement.

Conception d'une offre adaptée à la situation patrimoniale et financière d'un client

C2.4 : Réaliser des projections de résultats d'opérations spécifiques et comparer des résultats de différents scénarii de gestion afin d'orienter un client en s'appuyant sur des résultats prévisionnels d'opérations ou de stratégie de gestion.

Conseil client en gestion de patrimoine

C2.5 : Présenter une stratégie patrimoniale en sélectionnant les solutions les plus adaptées aux intérêts du client et aux intérêts de l'organisme bancaire ou de la société d'assurance, en veillant au caractère responsable et durable de la solution choisie.

M2.1 à M2.5 : Au travers d'études de cas, le candidat doit conseiller des clients, dont il dispose d'un dossier complet présentant la situation patrimoniale, sur une problématique spécifique.

L'objectif est d'évaluer la capacité du candidat à **conseiller des clients sur des opérations de gestion de patrimoine à prévoir.**

Evaluation des points suivants :

- Pertinence de l'analyse des documents de présentation de situations de clients
- Identification claire et correcte des enjeux liés à la situation donnée
- Mise en adéquation des besoins théoriques de clients et des produits proposés
- Réalisation de projections de résultats prévisionnels
- Pertinence et cohérence des préconisations établies
- Degré d'exactitude des calculs
- Clarté des explications données sur les incidences des choix proposés

<p>Définition d'objectifs commerciaux et mise en œuvre d'actions commerciales</p>	<p>C3.5.1 : Jouer un rôle de médiateur et/ou intervenir en tant qu'arbitre afin de faciliter l'écoute et la compréhension voire recadrer son équipe en période de conflits.</p> <p>C3.5.2 : Comprendre les enjeux de l'accompagnement de son équipe en période de conflits pour prévenir toute dégradation de la situation.</p> <p>C3.6 : Fixer des objectifs commerciaux quantitatifs et qualitatifs auprès de son équipe afin de répondre aux exigences de la Direction.</p> <p>C3.7 : Assurer le suivi des actions commerciales mises en œuvre et procéder à la mise en place d'éventuelles actions correctives afin d'atteindre les résultats attendus.</p> <p>C3.8 : Optimiser les résultats de ses plans d'action en mettant en place une stratégie cross-canal et en tirant profit des nouvelles opportunités liées à la digitalisation de la relation.</p>		
---	---	--	--

