

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 25308**

Intitulé

L'accès à la certification n'est plus possible (La certification existe désormais sous une autre forme (voir cadre "pour plus d'information"))

Licence Professionnelle : Licence Professionnelle Assurance Banque Finance mention chargé de clientèle (marché des particuliers)

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
Université Lille 2 droit et santé	M. Le Président de l'Université Lille 2, Monsieur le recteur de l'académie de Lille

Niveau et/ou domaine d'activité

II (Nomenclature de 1969)

6 (Nomenclature Europe)

Convention(s) :

Code(s) NSF :

313 Finances, banque, assurances, immobilier

Formacode(s) :

Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

Le conseiller clientèle marché des particuliers gère et développe un portefeuille de clients de particuliers dans le secteur de la banque. Il équipe ses clients en services de paiement, en produits d'épargne, de crédit et d'assurance.

Ses principales activités sont :

- Entrer en relation avec une clientèle de particuliers (en face à face et dans le cadre d'une relation à distance)
- Analyser les besoins des clients et comprendre leurs attentes
- Equiper les clients en comptes bancaires et moyens de paiement
- Conseiller et renseigner la clientèle en matière de gestion bancaire et financière
- Informer et conseiller sur les possibilités de crédit et d'épargne
- Analyser la situation fiscale et patrimoniale des clients
- Effectuer les simulations nécessaires à la prise de décision afin de répondre aux demandes de crédits et aider à choisir les meilleurs placements
- Conseiller les produits d'assurance adaptés aux besoins et attentes des clients
- Assurer les services courants au guichet (dans les agences de petite taille)
- Développer le volume d'affaires réalisé par son établissement (prospection et fidélisation clientèle)

Le diplômé de cette certification est capable, dans le cadre d'une relation de face à face avec le client ainsi que dans le cadre d'une relation à distance (téléphone, internet), :

- d'accueillir et orienter les clients
- d'identifier les attentes du client
- de traiter les demandes simples du client sur la gestion de son compte et l'utilisation des services associés
- d'apporter une assistance technique et réglementaire au client
- de personnaliser le conseil en prenant en compte la globalité de la situation du client
- de formuler des propositions visant à optimiser et faciliter la situation du client
- d'identifier les projets du client et les besoins en découlant
- de formuler des propositions de placements et de crédits correspondants aux besoins et projets des clients
- de commercialiser les produits d'assurance
- d'identifier les opportunités de rebond commercial
- de maîtriser la conduite de l'entretien de négociation afin d'atteindre les objectifs de production fixés
- de surveiller et gérer le risque de son portefeuille de clients
- de développer son portefeuille de clients par la prospection
- d'utiliser les outils informatiques de bureautique, de communication et de simulation financière propres à chaque établissement pour gérer un portefeuille de clients.

Les savoirs et savoir faire en rapport à ces compétences peuvent être regroupés en trois sous-ensembles :

1. Les savoirs disciplinaires généraux. Ils portent sur les grands champs disciplinaires suivants :
 - Economie et gestion bancaire et financière (Environnement institutionnel, calcul financier, économie de la firme bancaire),
 - Droit (droit civil, droit commercial, droit bancaire)
 - Fiscalité des particuliers
2. Les savoirs et savoir faire techniques. Ils portent sur :
 - La connaissance du marché du particulier
 - La maîtrise de l'ouverture et de la gestion des comptes de dépôt
 - La connaissance des services bancaires, des produits bancaires et non bancaires d'épargne, des produits financiers,
 - Les opérations de financement des particuliers : crédit de trésorerie, à la consommation et immobiliers,
 - La prévention et la gestion des risques clients,
 - L'assurance de dommages et de personnes

- La transmission du patrimoine à titre gratuit,
- L'approche globale du client,
- La maîtrise de la tarification bancaire,
- La gestion et le développement du portefeuille de clientèle

3. Les savoirs et savoir faire comportementaux

Il s'agit de la méthodologie de la communication professionnelle, écrite et orale, des techniques de marketing, de la maîtrise d'au moins une langue vivante et de l'outil informatique, des techniques de vente et de négociation.

Secteurs d'activité ou types d'emplois accessibles par le détenteur de ce diplôme, ce titre ou ce certificat

Le conseiller clientèle marché des particuliers exerce son activité dans un établissement bancaire, et plus particulièrement dans les activités de la banque de détail, en agence physique, agence virtuelle ou centre de relations clients.

Le conseiller clientèle peut répondre aux emplois suivants :

- Chargé de clientèle sur le marché des particuliers
- Conseiller clientèle sur le marché des particuliers
- Gestionnaire de clientèle de particuliers
- Chargé d'accueil et de services à la clientèle
- Téléconseiller bancaire
- Conseiller banque en ligne
- Assistant chargé de clientèle sur le marché des particuliers

Ces métiers ouvrent par ailleurs à de nombreuses possibilités d'évolution vers des postes demandant une expertise technique (chargé de clientèle professionnels, chargé de clientèle entreprises, conseiller en patrimoine) ou vers des postes d'encadrement (animateur d'unité commerciale, directeur d'agence).

Codes des fiches ROME les plus proches :

C1206 : Gestion de clientèle bancaire

C1201 : Accueil et services bancaires

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composantes de la certification :

La formation est organisée autour de 5 UE :

1. UE1 Environnement bancaire (15 crédits)

- Firme bancaire (3 crédits)
- Système bancaire (1 crédit)
- Gestion financière et gestion des risques (2 crédits)
- Environnement international (1 crédit)
- Marché des capitaux (2 crédits)
- Droit bancaire (3 crédits)
- Droit civil et commercial (1 crédit)
- Environnement fiscal (2 crédits)

2. UE2 Pratique de l'activité bancaire (15 crédits)

- Clients particuliers et compte de dépôt (2 crédits)
- Crédits proposés aux particuliers (2 crédits)
- Prévention et gestion des risques (2 crédits)
- Produits bancaires et non bancaires d'épargne (1 crédit)
- Valeurs mobilières et techniques boursières (2 crédits)
- Assurance des biens et des personnes (2 crédits)
- Approche patrimoniale (3 crédits)
- Gestion et développement du portefeuille clients (1 crédit)

3. UE3 Outils bancaires (15 crédits)

- Mathématiques financières (2 crédits)
- Informatique (1 crédit)
- Anglais bancaire (2 crédits)
- Marketing bancaire et tarification (4 crédits)
- Acte de vente et négociation (6 crédits)

4. UE4 Projet tutoré (12 crédits)

5. UE5 : Rapport d'activité professionnelle (3 crédits)

Validité des composantes acquises : illimitée

Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant		X	
En contrat d'apprentissage	X		Personnes ayant contribué aux enseignements (Loi n° 84-52 du 26 janvier 1984 modifiée sur l'enseignement supérieur)
Après un parcours de formation continue	X		Personnes ayant contribué aux enseignements (Loi n° 84-52 du 26 janvier 1984 modifiée sur l'enseignement supérieur)
En contrat de professionnalisation	X		Personnes ayant contribué aux enseignements (Loi n° 84-52 du 26 janvier 1984 modifiée sur l'enseignement supérieur)
Par candidature individuelle		X	
Par expérience dispositif VAE	X		Enseignants 50% / Professionnels 50%

	OUI	NON
Accessible en Nouvelle Calédonie		X
Accessible en Polynésie Française		X

LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS	ACCORDS EUROPÉENS OU INTERNATIONAUX
	L'ouverture à des étudiants étrangers de niveau comparable reste à définir dossier par dossier. Les dossiers peuvent être examinés et retenus en fonction du profil des candidats et de leur objectif professionnel.

Base légale

Référence du décret général :

Référence arrêté création (ou date 1er arrêté enregistrement) :

Arrêté du 13 Juillet 2015

Référence du décret et/ou arrêté VAE :

Le Décret n°2013-756 du 19/08/2013 articles R613-33 à 613-37

Références autres :

Pour plus d'informations

Statistiques :

<http://univ-lille2.fr/ofse>

Autres sources d'information :

<http://formations.univ-lille2.fr/>

Lieu(x) de certification :

Lieu(x) de préparation à la certification déclarés par l'organisme certificateur :

Historique de la certification :

Certification précédente : Assurance