

## Intégrer les différentes dimensions de la relation client dans la banque - Certificat Intégration Mobilité Bancaire 3

CATEGORIE : C

### Vue d'ensemble

Domaine(s) d'activité professionnel dans lequel(s) est utilisé la certification :

Spécifique : ■ **Banque, assurances et immobilier - Banque**

Cette certification est spécifique au domaine professionnel de la Banque et transverse aux différentes familles de métiers :

Force de vente : conseiller de clientèle, Chargé(e) d'accueil,

Métiers des traitements : technicien des opérations bancaires,

Fonctions support.

Code(s) NAF : **64.19Z**

Code(s) NSF : **313**

Code(s) ROME : **C1401**, **C1206**

Formacode : —

Date de création de la certification : **01/09/2018**

Mots clés : **client**, **communication**, **Relation Client**, **Banque**

### Identification

Identifiant : **3664**

Version du : **19/07/2018**

### Références

Consensus, reconnaissance ou recommandation :

Formalisé :

■ **N/A**

Non formalisé :

■ **N/A**

### Descriptif

#### *Objectifs de l'habilitation/certification*

L'objectif de cette certification est de valider la capacité du collaborateur à gérer la relation client en y intégrant les nouvelles technologies, à mettre en œuvre une communication et une posture commerciale adaptées à chaque situation et à chaque client, à devenir acteur de la relation client en fonction de la stratégie de la banque.

La profession bancaire, représentée par l'AFB, a exprimé son souhait de proposer aux collaborateurs entrant dans la banque ou en situation de mobilité bancaire, des certificats prenant la suite du BP Banque et leur permettant de mieux agir selon les enjeux de la relation client dans la banque et faciliter leur intégration ou leur mobilité au sein de la banque. Cette volonté s'est exprimée au travers des instances formation de l'AFB, validée par la CPNE. Quatre certifications sont ainsi créées, dont les contenus ont été validés par la Commission Formation.

#### *Lien avec les certifications professionnelles ou les CQP enregistrés au RNCP*

■ Sans objet

#### *Descriptif général des compétences constituant la certification*

**Gérer la relation client dans un environnement digital :**

**Public visé par la certification**

en intégrant les nouvelles dimensions de la relation client dans sa pratique,  
en comprenant les nouveaux comportements du consommateur,  
en déclenchant l'adhésion au nouvel environnement omnicanal,  
en intégrant les évolutions mises en œuvre dans les réseaux bancaires pour répondre aux nouveaux comportements des clients,  
en pratiquant la relation commerciale en environnement numérique et omnicanal,  
en actionnant et en valorisant les possibilités offertes par l'espace phygital,  
en identifiant les risques et en appliquant les règles de conformité liées à l'utilisation du numérique et de l'omnicanal.

**Mettre en œuvre une communication adaptée à chaque situation et aux différents comportements clients (internes externes) :**

en communiquant avec efficacité et professionnalisme,  
en prenant la parole, en produisant des écrits,  
en facilitant les échanges,  
en partageant l'information,  
en écoutant et en prenant en compte les autres avis,  
en s'adaptant aux différents comportements de communication client (interne / externe),  
en travaillant en mode collaboratif (réunion, échanges inter services...),  
en utilisant les outils appropriés.

**Mettre en œuvre une posture pour optimiser son efficacité commerciale :**

en identifiant les opportunités commerciales, les objectifs et les motivations du client,  
en utilisant un questionnement adapté,  
en identifiant les opportunités de rebond commercial,  
en reformulant pour s'assurer d'une bonne compréhension,  
en orientant le client vers l'interlocuteur adapté, en s'assurant de la prise en charge par celui-ci,  
en communiquant et en collaborant avec les autres acteurs (internes, externes),  
en recherchant la satisfaction des deux parties (conditions et contreparties),  
en recueillant l'adhésion des acteurs concernés.

## *Modalités générales*

La certification est accessible après une formation de 5 jours, soit 35 heures, en face à face pédagogique incluant des travaux collectifs et interactifs.

Une ligne conductrice : le client au centre de la relation.

En plaçant les collaborateurs en position de clients, ils s'approprient leurs attentes pour mieux y répondre.

Des simulations au plus proche de la réalité professionnelle permettent aux collaborateurs de s'exercer aux différents modes de communication et aux pratiques professionnelles.

Modalités : exposés, travaux en sous-groupes, restitutions orales, ressources multimédia.

## *Liens avec le développement durable*

Aucun

- Collaborateurs ou futurs collaborateurs de banque amenés à exercer dans les différentes familles de métiers bancaires : force de vente, métiers des traitements, fonctions support, dans le cadre d'une intégration ou d'une mobilité pour une meilleure employabilité dans l'environnement bancaire.

## Valeur ajoutée pour la mobilité professionnelle et l'emploi

### *Pour l'individu*

La certification permet aux collaborateurs ne disposant pas ou peu de formation bancaire d'intégrer ce secteur, d'en comprendre les enjeux et les contraintes pour mieux exercer le poste occupé, quel que soit le secteur de la banque, réseau commercial, fonctions support ou traitements bancaires, de prendre conscience de l'impact de la relation client sur l'activité et d'en maîtriser les aspects pour avoir une communication adaptée à la relation client.

Elle renforce l'employabilité et facilite l'évolution professionnelle des collaborateurs déjà en banque par une appropriation de la relation client et la mise en œuvre de nouvelles postures comportementales de travail.

Elle permet d'accéder rapidement à une certification reconnue par la profession.

### *Pour l'entité utilisatrice*

Les qualifications liées à cette certification sont nécessaires dans un grand nombre de métiers de l'entreprise banque et permettent aux banques de développer leur activité par une bonne gestion de la relation clientèle.

La certification permet également aux banques de valoriser les compétences de son réseau en proposant à leurs clients des interlocuteurs formés et certifiés.

## Evaluation / certification

### *Pré-requis*

Aucun.

### *Compétences évaluées*

Toutes les compétences sont évaluées :

Gérer la relation client dans un environnement digital.  
Mettre en œuvre une communication adaptée à chaque situation et aux différents comportements clients (internes externes).  
Mettre en œuvre une posture commerciale.

### *Niveaux délivrés le cas échéant (hors nomenclature des niveaux de formation de 1969)*

Sans objet.

La validité est Permanente

**Possibilité de certification partielle :** non  
Matérialisation officielle de la certification :  
Attestation de réussite dématérialisée

### Centre(s) de passage/certification

- France Métropolitaine et Outre-Mer

## Plus d'informations

### *Statistiques*

Nouvelle certification ayant vocation à remplacer les unités les plus utilisées du BP Banque.

*Autres sources d'information*

<http://www.cfpb.fr/formations/formation-diplomante/certificat-integration-mobilite-bancaire>