

Certificat Relation clientèle et services bancaires

CATEGORIE : C

Vue d'ensemble

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

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

Le Certificat « Relation clientèle et services bancaires » fait référence à différents métiers-repères de la profession bancaire.

Il est un socle de base transverse permettant de travailler à des postes d'accès à la profession bancaire, dont la dénomination peut être :

Chargé(é) d'accueil et de services à la clientèle

Chargé(e) de service clientèle

Chargé(e) d'accueil de clientèle bancaire

Chargé(e) de renfort commercial

Guichetier(ère)

Chargé(é) d'accueil

Chargé(e) de service clientèle

Assistant(e) commercial(e)

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

Code(s) NSF : **313m**

Code(s) ROME : **D1401**, **C1201**

Formacode : —

Date de création de la certification : **01/01/2010**

Mots clés : **Techniques bancaires**, **Accueil**, **Relation Client**, **Banque**

Identification

Identifiant : **3676**

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

Références

Consensus, reconnaissance ou recommandation :

Formalisé :

■ **N/A**

Non formalisé :

- [Accord relatif à la formation professionnelle dans les banques](#)
- [Etude sur les métiers de l'accueil et de services à la clientèle clientèle](#)

Descriptif

Objectifs de l'habilitation/certification

L'objectif de la certification est de valider la capacité du futur collaborateur à accueillir le client, répondre à ses premières demandes, effectuer des opérations bancaires simples, et contribuer à la gestion de la relation client au sein d'une agence ou une plateforme de services bancaires à distance.

Principalement utilisée dans le cadre de programmes de reconversion ou d'insertion dans l'emploi, la certification « Relation clientèle et services bancaires » est soutenue par les instances de la Profession Bancaire au profit de ses adhérents, afin de promouvoir les carrières bancaires et permettre à des

personnes non qualifiées ou en reconversion d'accéder à un premier niveau de compétences bancaires. Une fois intégrées, les personnes bénéficient généralement de programmes d'accompagnement internes leur permettant de poursuivre leur évolution.

Lien avec les certifications professionnelles ou les CQP enregistrés au RNCP

- Sans objet

Descriptif général des compétences constituant la certification

1. Accueillir le client en agence bancaire ou à distance

Accueillir le client en agence bancaire :

en assurant les conditions matérielles de l'accueil du client en agence bancaire,
en orientant le client vers les automates ou l'interlocuteur approprié,
en renseignant le client en fonction de sa demande ou en le mettant en contact avec l'interlocuteur demandé ou adapté.

Accueillir le client dans un environnement multicanal :

en prenant en charge une relation à distance,
en prenant en charge la demande du client ou en l'orientant vers le bon interlocuteur.

Informier le client sur les produits et services :

en connaissant les produits et services de la banque,
en renseignant le client.

2. Traiter les opérations courantes des clients de la banque

Informier le client sur le traitement des opérations courantes :

en guidant le client dans la réalisation des opérations courantes,
en donnant des informations liées aux comptes du client et aux prestations attachées.

Réaliser les opérations courantes liées à la vie du compte du client :

en réalisant les opérations liées aux moyens de paiement,
en participant à la gestion des débiteurs du fonds de commerce et au traitement des opérations liées.

Identifier les situations à risque liées à la vie du compte du client :

en respectant les réglementations et procédures régissant la vie d'un compte, de son ouverture à la clôture,
en alertant la hiérarchie en cas de doute.

3. Participer à la commercialisation des produits et services bancaires

Promouvoir l'offre des produits et services de base :

en détectant les besoins des clients,
en pratiquant le rebond commercial,
en effectuant des ventes de produits et services bancaires de base.

Participer aux opérations commerciales :

en préparant les informations nécessaires aux opérations commerciales,
en organisant des rendez-vous pour les chargés de clientèle.

Modalités générales

Public visé par la certification

- Personnes souhaitant accéder au secteur bancaire, futurs collaborateurs de banque amenés à exercer dans le réseau de la banque de détail, ou dans des services de la banque à distance.

Commission nationale de la certification professionnelle

La certification est accessible après une formation en alternance de 420 heures, soit 60 journées d'animation se décomposant comme suit :

1 journée d'accueil (7 heures)

Environnement juridique et économique : 12 jours (84 heures)

Techniques bancaires : 22 jours (154 heures)

Relation commerciale : 19 jours (133 heures)

Entraînement à la certification AMF : 3 jours (21 heures)

Révision et évaluation des acquis : 3 jours (21 heures)

Méthodes pédagogiques : exposés, études de cas, travaux en sous-groupes, mises en situation

Liens avec le développement durable

Aucun

Valeur ajoutée pour la mobilité professionnelle et l'emploi

Pour l'individu

La certification permet à des candidats non qualifiés, ou issus d'autres domaines, ou en reconversion suite à une fragilité sociale, d'intégrer des postes de relation clientèle et premier niveau d'opérations bancaires aux clients, avant de poursuivre leur développement au sein de la banque.

Pour l'entité utilisatrice

Les qualifications liées à cette certification sont nécessaires à l'exercice de tout métier commercial dans la banque de réseau, mais également dans les métiers en relation directe avec le réseau (back-office). La certification permet aux banques de garantir une qualité de service aux clients, tout en proposant à des collaborateurs ou futurs collaborateurs une intégration rapide dans un nouveau métier.

Diversifier les profils recrutés en proposant des parcours d'intégration à des publics en recherche d'insertion ou de reconversion professionnelle.

Evaluation / certification

Pré-requis

Pas de prérequis.

Compétences évaluées

Toutes les compétences sont évaluées :

1. Accueillir le client en agence bancaire ou à distance.
2. Traiter les opérations courantes des clients de la banque.
3. Détecter les besoins des clients et effectuer des ventes de produits et services de base.

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

N/A

Centre(s) de passage/certification

- France Métropolitaine et Outre-Mer

La validité est Permanente

Possibilité de certification partielle : non

Matérialisation officielle de la certification :

Certificat

Plus d'informations

Statistiques

Nouvelle dénomination d'un parcours de certification auparavant enregistré au RNCP sous le libellé « Conseiller d'accueil et de clientèle bancaire » - 120 à 200 personnes diplômées par an entre 2013 et 2016.

Autres sources d'information

<http://www.cfpb.fr/formations/formation-en-alternance/cycle-attache-commercial-cacb>