

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 18122**

Intitulé

Chargé(e) d'accueil de clientèle bancaire

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION

Centre de formation de la profession bancaire (CFPB)

QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION

Directeur CFPB

Niveau et/ou domaine d'activité

IV (Nomenclature de 1969)

4 (Nomenclature Europe)

Convention(s) :

Code(s) NSF :

313m Finances, banques, assurances (non indiquée ou autre)

Formacode(s) :

Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

Les activités principales du chargé d'accueil de clientèle bancaire sont les suivantes :

- accueillir et orienter les clients
- participer à la commercialisation des produits et services
- traiter les opérations courantes des clients

Les compétences évaluées correspondent aux situations de travail devant être traitées selon les principes et règles admis dans la profession, notamment :

- représenter son établissement auprès de la clientèle
- assurer l'accueil des clients, que ce soit en face à face ou au téléphone
- prendre en compte la demande du client
- participer à la sécurité des clients et des biens,
- informer les clients sur les comptes de dépôts, les produits et services courants associés au compte, les financements et les produits d'épargne
- commercialiser les produits d'épargne et les services courants
- gérer les moyens de paiement (domestique et international)
- traiter les incidents de fonctionnement du compte
- traiter les réclamations

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

Le chargé d'accueil exerce son activité dans un établissement bancaire, et plus particulièrement dans les établissements consacrant leur activité au retail, à la banque de détail.

C'est un métier que l'on trouve dans tous ces établissements, quelle que soit leur taille, aussi bien dans des banques régionales de taille plus modeste qu'au sein des grands établissements nationaux. Le poste se situe essentiellement en agence

L'intitulé des emplois accessibles peut être chargé (e) d'accueil, conseiller (e) d'accueil, hôte (sse) d'accueil, guichetier (iere), chargé (e) de service clientèle, chargé (e) de renfort commercial, téléopérateur (trice)

Codes des fiches ROME les plus proches :

C1201 : Accueil et services bancaires

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composantes de la certification :

La certification post formation est délivrée à la suite d'une épreuve d'examen composée de 3 modalités :

- un QCM de 50 questions (30 minutes)
- une épreuve écrite de mise en situation professionnelle (1 h 30)
- une épreuve orale de mise en situation professionnelle (30 minutes)

Validité des composantes acquises : 5 an(s)

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	NOU	IN	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant		X	
En contrat d'apprentissage		X	
Après un parcours de formation continue	X		Jury d'évaluation : au moins 2 personnes dont 1 professionnel - jury de délivrance : 4 personnes dont 2 professionnels
En contrat de professionnalisation	X		Jury d'évaluation : au moins 2 personnes dont 1 professionnel - jury de délivrance : 4 personnes dont 2 professionnels
Par candidature individuelle	X		Jury d'évaluation : au moins 2 personnes dont 1 professionnel - jury de délivrance : 4 personnes dont 2 professionnels

Par expérience dispositif VAE prévu en 2013	X	Jury d'évaluation : au moins 2 personnes dont 1 professionnel – jury de délivrance : 4 personnes dont 2 professionnels
---	---	--

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

LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS

ACCORDS EUROPÉENS OU INTERNATIONAUX

Base légale

Référence du décret général :

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

Arrêté du 20 janvier 2014 publié au Journal Officiel du 30 janvier 2014 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour trois ans, au niveau IV, sous l'intitulé "Chargé(e) d'accueil de clientèle bancaire" avec effet au 14 octobre 2009, jusqu'au 30 janvier 2017.

Référence du décret et/ou arrêté VAE :

Références autres :

Pour plus d'informations

Statistiques :

Environ 150 personnes sont certifiées annuellement.

Autres sources d'information :

Site Internet : www.cfpb.fr

Adresse courrier : CFPB - : 5 esplanade Charles de Gaulle, TSA 85000, 92739 Nanterre Cedex

Lieu(x) de certification :

Nanterre : 5 esplanade Charles de Gaulle, TSA 85000, 92739 Nanterre Cedex

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

Préparation assurée dans les 13 délégations régionales du CFPB (Bordeaux, Lille, Lyon, Marseille, Nancy, Nantes, Nice, Orléans, Paris, Rennes, Rouen, Strasbourg, Toulouse et DOM), pilotée par la direction du diplôme

Historique de la certification :