

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

5 - REFERENTIELS

Article L6113-1 [En savoir plus sur cet article...](#) Créé par [LOI n°2018-771 du 5 septembre 2018 - art. 31 \(V\)](#)

« Les certifications professionnelles enregistrées au répertoire national des certifications professionnelles permettent une validation des compétences et des connaissances acquises nécessaires à l'exercice d'activités professionnelles. Elles sont définies notamment par un **référentiel d'activités** qui décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés, un **référentiel de compétences** qui identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui en découlent et un **référentiel d'évaluation** qui définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis. »

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- Développer, fidéliser et gérer un portefeuille de clients privés « haut de gamme »			
Diagnostiquer les forces et faiblesses du portefeuille	<ul style="list-style-type: none"> - Organiser un recueil d'informations critérisé, préalable à tout diagnostic en mobilisant les outils internes - Mener une analyse qualitative et quantitative des caractéristiques du portefeuille -Réaliser une synthèse permettant de déterminer le potentiel et les risques du portefeuille -Hiérarchiser les clients du portefeuille en fonction de leur potentiel - Etablir une typologie des clients (degré de fidélité ou potentiel de recommandation) -Détecter les dossiers à risque dans le cadre de la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme 	<p>Epreuve écrite - Etude de cas A partir d'un portefeuille de clients virtuel :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Etude chiffrée des données - Analyse qualitative des données - Diagnostic complet <p>Contrôle continu (Travaux en groupe, Etudes de cas, Mises en situation)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Choix méthodologiques retenus - Pertinence des critères retenus - Qualité du travail d'analyse et de synthèse
		Epreuve écrite - Etude de cas	

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p>Elaborer une stratégie de développement commercial</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Définir les actions commerciales de conquête de nouveaux clients (prospection et recommandation) en cohérence avec la stratégie globale de son établissement -Etablir les objectifs d'accroissement de rentabilité - Organiser, suivre et évaluer les actions commerciales - Organiser le reporting de son action en tenant compte des obligations règlementaires 	<p>A partir d'un portefeuille de clients virtuel</p> <ul style="list-style-type: none"> - analyse globale (segmentation et hiérarchisation des cibles) - définition d'objectifs commerciaux, - recommandation d'un plan d'actions de prospection, de fidélisation et de sécurisation du portefeuille - planification et calendrier d'actions <p>Contrôle continu (Travaux en groupe, Etudes de cas, Mises en situation)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Qualité de l'analyse des données - Pertinence des objectifs commerciaux définis - Adéquation du plan d'action / objectifs - Pertinence de la planification des actions
<p>Gérer et fidéliser les clients du portefeuille</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Définir les actions commerciales de fidélisation afin de sécuriser le portefeuille - Détecter les opportunités de développement commercial à travers le traitement journalier des mouvements, des prélèvements et des particularités des comptes du portefeuille <p>-Informer et expliciter l'actualité fiscale et économique aux clients</p> <p>-Informer les clients sur les opportunités de placements et de financements</p>	<p>Epreuve écrite - Etude de cas</p> <p>A partir d'un portefeuille de clients virtuel</p> <ul style="list-style-type: none"> - analyse du potentiel de développement par client - définition d'objectifs qualitatif et quantitatif par client - propositions d'actions de fidélisation - planification et calendrier d'actions <p>Epreuve orale – Mise en situation</p> <ul style="list-style-type: none"> - Simulation entretien clientèle de Conseil patrimonial 	<ul style="list-style-type: none"> - Qualité de l'analyse des données - Pertinence des actions proposées - Adéquation du plan d'action / objectifs - Pertinence de la planification des actions <p>- Qualité de l'entrée en relation</p> <p>- Rigueur du questionnement et méthode d'investigation</p>

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

		<ul style="list-style-type: none"> - Questionnement, échange ouvert avec le jury Contrôle continu (Travaux en groupe, Etudes de cas, Mises en situation) 	<ul style="list-style-type: none"> - Pertinence de l'analyse préparatoire - Qualité d'écoute - Qualité des explications faites au client (clarté et précision) - Justesse des données chiffrées - Pertinence des solutions proposées - Qualité de l'argumentation juridique et fiscale des solutions - Capacité à faire adhérer - Qualité des réponses faites au jury - Pertinence de l'analyse réflexive de l'entretien
<p>Conduire une veille continue sur l'environnement économique, réglementaire et concurrentiel</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Collecter et exploiter l'information sur les produits, le marché, l'économie, la fiscalité, le droit -Identifier les changements à impact et enjeux sur le contexte légal, fiscal, social - Repérer les comportements prévisibles des marchés de capitaux, de l'immobilier, de l'assurance vie et produits de défiscalisation - S'appropriier les tendances et évolutions à moyen terme des règles de fiscalité - Analyser le positionnement des concurrents sur les différents segments de produits et services 	<p>Epreuve écrite - Etude de cas A partir de contextes en évolution documentés (sources diverses) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - identification des changements survenus en matière fiscale - analyse des conséquences des évolutions des marchés (taux, indices financiers, immobiliers, matières premières, monétaires, devises, etc.) <p>Synthèse écrite</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Qualité de l'analyse des impacts et changements sur le conseil patrimonial -Pertinence dans l'appropriation des éléments de contexte et d'évolution - Précisions des connaissances - Qualités de fond (cohérence, raisonnement, ressources utilisées)

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

	<ul style="list-style-type: none"> - Organiser et rédiger des notes d'opportunité et de synthèse 	<p>Mémoire sur thématique /problématique sectorielle</p> <p>Soutenance Soutenance de la synthèse écrite Questionnement du jury</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Qualités formelles (présentation, rédaction, expression) - Pertinence de l'adaptation de l'écrit pour la présentation orale - Adéquation et justification des réponses aux questions
--	---	---	--

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 2 – Expertiser la situation patrimoniale du client			
<p>Préparer l'entretien patrimonial avec un prospect ou un client</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Organiser le recueil d'informations et recenser les informations indispensables à l'entretien de découverte d'un prospect ou entretien de mise à jour du profil patrimonial d'un client (données personnelles et professionnelles) - Traduire les informations courantes (date du mariage, décès dans la famille, etc.) en informations à caractère patrimonial (régime matrimonial, nature propre ou commune des biens, etc.) - Sélectionner les supports adéquats de valorisation de l'offre globale des placements, crédits, produits et services de l'établissement et les conditions tarifaires en vigueur 	<p>Epreuve orale – Mise en situation</p> <ul style="list-style-type: none"> - Simulation entretien clientèle de Conseil patrimonial - Questionnement, échange ouvert avec le jury <p>Contrôle continu (Travaux en groupe, Etudes de cas, Mises en situation)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Pertinence de l'analyse préparatoire - Rigueur du questionnement et méthode d'investigation - Qualité des explications faite au client (clarté et précision) - Justesse des données chiffrées - Pertinence des solutions proposées - Qualité de l'argumentation juridique et fiscale des solutions

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

			<ul style="list-style-type: none"> - Qualité des réponses faites au jury - Pertinence de l'analyse réflexive de l'entretien
<p>Conduire l'entretien de diagnostic patrimonial</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Expliquer au client la démarche et les objectifs de l'audit patrimonial - Questionner pour recueillir ou mettre à jour les informations sur la situation matrimoniale et patrimoniale du client - Explorer les attentes implicites et explicites et les besoins du client - Traduire ses attentes et besoins en objectifs patrimoniaux à court, moyen et long terme - Identifier le profil financier du client - Repérer les contraintes financières, fiscales, personnelles et professionnelles du client - Evaluer la tolérance au risque du client à travers son profil comportemental et psychologique - Reformuler avec le prospect ou le client les principaux objectifs du projet patrimonial (Valorisation, protection, transmission, optimisation fiscale, ...) - Collecter les justificatifs pour confirmer certaines informations données par le prospect ou le client 	<p>Epreuve orale – Mise en situation</p> <ul style="list-style-type: none"> - Simulation entretien clientèle de Conseil patrimonial - Questionnement, échange ouvert avec le jury <p>Contrôle continu (Travaux en groupe, Etudes de cas, Mises en situation)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Qualité de l'entrée en relation - Rigueur du questionnement et méthode d'investigation - Qualité d'écoute - Qualité des explications faite au client (clarté et précision) - Justesse des données chiffrées - Maîtrise des aspects réglementaires - Pertinence des solutions proposées et alternatives - Qualité de l'argumentation juridique et fiscale des solutions - Capacité à faire adhérer - Qualité des réponses faites au jury - Pertinence de l'analyse réflexive de l'entretien

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p>Réaliser l'audit patrimonial du client</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Mener une analyse des caractéristiques du patrimoine financier et immobilier (actif, passif, revenus professionnels, fonciers, mobiliers, pensions, couvertures d'assurance, libéralités consenties) - Exploiter les éléments d'analyse fondamentaux issus des outils internes mis à disposition - Analyser chaque position d'un portefeuille de valeurs mobilières en fonction de sa composition (monétaire, obligations, actions, etc.) - Analyser les spécificités du patrimoine immobilier (valorisation, détention, charges, revenus) - Déterminer la capacité d'épargne et d'endettement - Analyser la situation familiale et professionnelle actuelle et future (conséquences juridiques, fiscales et financières d'un évènement patrimonial donné : projet de mariage, décès, divorce, départ à la retraite, cessions d'actifs, etc.) - Réaliser la synthèse du diagnostic patrimoniale global - Formaliser les objectifs arrêtés en commun 	<p>Epreuve écrite - Etude de cas</p> <ul style="list-style-type: none"> - identification de la problématique client - préconisation de solutions adaptées au profil du client et à ses objectifs - identification des opportunités et préconisation argumentée de solutions - argumentation illustrée (documents, simulations, preuves) des propositions chiffrées <p>Contrôle continu (Travaux en groupe, Etudes de cas, Mises en situation)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Pertinence de l'analyse - Adéquation des axes de développement envisagés aux conclusions de l'audit - Exactitude des démonstrations chiffrées du bénéficiaire client
---	--	---	--

<p>REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i></p>	<p>REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i></p>	<p>REFERENTIEL D'EVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i></p>	
		<p>MODALITES D'EVALUATION</p>	<p>CRITERES D'EVALUATION</p>

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

Bloc 3 – Elaborer et gérer la stratégie patrimoniale du client

<p>Elaborer un conseil patrimonial global et proposer des solutions personnalisées</p>	<ul style="list-style-type: none">- Etudier les différentes stratégies d'investissement et de réorganisation patrimoniale possibles dans le respect des règles du droit patrimonial de la famille, des marchés financiers, de la fiscalité et de la psychologie du client- Mobiliser et travailler en synergie avec les experts internes et externes ciblés en fonction des objectifs patrimoniaux- Bâtir des préconisations patrimoniales globales tenant compte de la situation civile, fiscale, financière, professionnelle et psychologique à court, moyen ou long terme- Proposer des conseils en maîtrisant :<ul style="list-style-type: none">- les conséquences fiscales et patrimoniales des divers régimes matrimoniaux, du PACS, du divorce, des libéralités et successions- les règles juridiques et patrimoniales relatives aux donations et aux successions- les spécificités juridiques et patrimoniales liées à un démembrement de propriété- Optimiser le « bénéfice-client » à travers une approche visant une synergie globale des performances (financières, stratégiques patrimoniales, personnelles)- Préparer l'argumentation à travers des preuves tangibles et crédibles, démontrant au client le bénéfice global de la stratégie patrimoniale proposée	<p>Epreuve écrite - Etude de cas</p> <ul style="list-style-type: none">- identification de la problématique client- préconisation de solutions adaptées au profil du client et à ses objectifs- identification des opportunités et préconisation argumentée de solutions- argumentation illustrée (documents, simulations, preuves) des propositions chiffrées <p>Contrôle continu (Travaux en groupe, Etudes de cas, Mises en situation)</p>	<ul style="list-style-type: none">- Pertinence de l'analyse- Adéquation des axes de développement envisagés aux conclusions de l'audit- Exactitude des démonstrations chiffrées du bénéfice client
--	---	--	--

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

	<ul style="list-style-type: none"> - Identifier l'offre concurrente et positionner la solution patrimoniale préconisée face aux produits et services d'établissements concurrents 		
Conduire l'entretien de conseil patrimonial	<ul style="list-style-type: none"> - Restituer l'analyse, les conclusions de l'audit et présenter les axes de travail - S'assurer de l'adhésion du client aux objectifs patrimoniaux et ajuster les préconisations en intégrant d'éventuelles évolutions - Expliquer les règles fiscales, juridiques et financières prises en compte dans la solution personnalisée pour arbitrer les propositions de placements, crédits, produits et services en fonction des besoins spécifiques du client - Commenter la stratégie et le plan d'arbitrages en tenant compte des impératifs fiscaux des opérations et de leurs conséquences - Argumenter les différentes hypothèses d'optimisation patrimoniale à court, moyen ou long terme - Conclure l'entretien en synthétisant les décisions, le calendrier et futurs axes de travail 	<p>Epreuve orale – Mise en situation</p> <ul style="list-style-type: none"> - Simulation entretien clientèle de Conseil patrimonial - Questionnement, échange ouvert avec le jury <p>Contrôle continu (Travaux en groupe, Etudes de cas, Mises en situation)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Qualité de l'entrée en relation - Rigueur du questionnement et méthode d'investigation - Qualité d'écoute - Qualité des explications faite au client (clarté et précision, personnalisation des réponses) - Exactitude des données chiffrées et justesse des explications - Pertinence des solutions proposées et alternatives - Qualité de l'argumentation juridique et fiscale des solutions - Capacité à faire adhérer - Qualité des réponses faites au jury (justes et complète) - Pertinence de l'analyse réflexive de l'entretien
Gérer et suivre les solutions patrimoniales préconisées	Mettre en place les contrats négociés en appliquant la réglementation et la gestion des risques	<p>Epreuve écrite - Etudes de cas</p> <ul style="list-style-type: none"> - identification de la problématique client 	<ul style="list-style-type: none"> - Pertinence de l'analyse

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

	<ul style="list-style-type: none">- Initier auprès des fonctions supports le traitement technique des solutions patrimoniales (prêt, achat/vente valeurs mobilières, ...)- Contrôler l'état d'avancement des dossiers dans le respect des calendriers prévisionnels présentés au client- Coordonner l'intervention de spécialistes experts internes et externes- Apporter un conseil permanent et ajuster les solutions suivant l'évolution de la situation du client et les opportunités d'optimisation- Faire évoluer les solutions patrimoniales suivant les facteurs de risques des principaux actifs financiers, les nouvelles attentes du client, les différentes enveloppes fiscales et les mécanismes d'effet de levier	<ul style="list-style-type: none">- préconisation de solutions adaptées au profil du client et à ses objectifs- identification des opportunités et préconisation argumentée de solutions- argumentation illustrée (documents, simulations, preuves) des propositions chiffrées <p>Contrôle continu (Travaux en groupe, Etudes de cas, Mises en situation)</p>	<ul style="list-style-type: none">- Adéquation des axes de développement envisagés aux conclusions de l'audit- Exactitude des démonstrations chiffrées du bénéfice client
--	---	--	--

Le cas échéant, description de tout autre document constitutif de la certification professionnelle

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

