

## CONSEILLER GESTIONNAIRE BANCASSURANCE CLIENTELE DES PARTICULIERS : REFERENTIEL

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 ET REFERENTIEL DE CERTIFICATION CONSEILLER BANCASSURANCE CLIENTELE DES PROFESSIONNELS / AGRICULTEURS			
REFERENTIEL D'ACTIVITES / REFERENTIEL DE COMPETENCES		REFERENTIEL DE CERTIFICATION	
<i>décrit les situations de travail et les activités exercées</i>	<i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	<b>Modalités d'évaluation</b>	<b>Critères d'évaluation</b>
<b>Accueil d'un client bancassurance particulier</b>	<p><b>Assurer l'accueil du client</b>, en garantissant le bon fonctionnement de l'espace libre accès de l'agence, en lui présentant son établissement et les missions du conseiller, son rôle et autorisations (cartes professionnelles) et les limites de sa délégation.</p> <p><b>Mobiliser les ressources utiles pour satisfaire le client</b>, en appliquant les processus de l'établissement</p>	<p>Exercice de mise en situation pratique à l'oral avec des praticiens en activité.</p> <p>Sur la base d'un cas pratique, un jeu de rôle par équipes est mis œuvre et animé par un intervenant professionnel exerçant le métier. Deux groupes sont constitués : après découverte des éléments de contexte et un temps de préparation de 30', un représentant de chaque groupe joue la scène demandée en respectant les consignes données.</p> <p>Le cas pratique peut intégrer différents aspects de l'accueil et de la gestion de la relation avec le client :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Présentation de l'établissement, du rôle du conseiller, de ses capacités professionnelles (cartes) et des limites de ses dérogations ;</li> </ul>	<p>Le conseiller sait nouer un premier contact dans un contexte multicanal d'excellence relationnelle (présentiel ou à distance). Il peut mettre en perspective son rôle et son cadre d'intervention.</p> <p>Le ton, la confidentialité et le vocabulaire employés lors de la mise en relation sont conformes aux usages en vigueur dans le secteur bancaire et conforme à la politique relationnelle de l'établissement.</p>
<b>Collecte des informations permettant la connaissance du client bancassurance particulier et l'ouverture d'un compte</b>	<p><b>Préparer l'entretien</b>, en identifiant l'interlocuteur, son activité et sa situation, en préparant les questions à lui poser et les objectifs de l'entretien</p> <p><b>Mener l'entretien</b> en mettant le client à l'aise (écoute active), en posant les questions permettant d'obtenir les informations recherchées, en recueillant les informations utiles à la prise de décision, en identifiant le risque et les motivations du client.</p>		<p>Les objectifs de l'entretien sont clairement identifiés. L'entretien est mené selon les règles méthodologiques, déontologiques et techniques prévues (écoute active, questionnement, reformulation).</p> <p>Les informations recherchées ont été obtenues, notamment celles liées à la motivation d'achat du contact et celles permettant d'évaluer le risque.</p> <p>L'entrée en relation a été formalisée par un compte rendu envoyé au client et l'étape suivante préparée.</p>

	<p><b>Assurer le suivi de l'entretien</b>, en analysant les informations recueillies, en planifiant les étapes suivantes et en formalisant un compte rendu.</p> <p><b>Procéder à l'ouverture et au suivi du compte</b>, en respectant les procédures définies par son établissement, en vérifiant l'existence et la cohérence des pièces et informations fournies, en clarifiant l'usage du compte, les conditions tarifaires, les règles de fonctionnement des différents types de comptes (compte joint, indivis...), en détaillant les divers produits d'assurance liés au fonctionnement du compte, en procédant aux vérifications d'usage préalables à la délivrance d'un chéquier et en vérifiant le bon fonctionnement du compte.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Préparation de l'entretien et mise en œuvre de la démarche découverte définie</li> <li>- Identification et formalisation des besoins du client</li> <li>- Présentation du fonctionnement du compte</li> <li>- Mode opératoire d'ouverture de compte</li> <li>- Première analyse de la situation financière du client</li> <li>- Gestion de la relation dans un contexte multicanal</li> </ul> <p>Le candidat est évalué sur différents critères :</p>	<p>Toutes les informations et documents utiles pour juger du risque du client et décider de l'ouverture du compte ont été collectés et analysés (situation matrimoniale...).</p> <p>Après avoir informé le client des règles d'usages et de fonctionnement du compte, le conseiller est en capacité de procéder à son ouverture, conformément aux procédures en vigueur dans l'établissement de prévention des risques.</p>
<p><b>Identification des besoins d'un client bancassurance particulier dans un contexte omnicanal</b></p>	<p><b>Préparer l'entretien</b> en identifiant les éléments importants pour le client et les points de clarification essentiels attendus, en prévoyant les canaux de communication adaptés pour chaque client.</p> <p><b>Mener l'entretien</b> en présentiel ou à distance (téléphone, visioconférence) en appliquant l'approche relationnelle définie pour développer un climat de confiance, obtenir les informations recherchées et conclure favorablement.</p> <p><b>Analyser la situation</b> en décrivant le projet du client, en étudiant sa capacité financière avec les documents fiscaux / comptables et en synthétisant les informations sur les structures dans lesquelles il détient des participations et en déterminant ses objectifs.</p> <p><b>Elaborer les comptes rendus</b> des entretiens afin de rendre visibles les points abordés et de les faire valider par le client.</p> <p><b>Rencontrer régulièrement le client (en présentiel ou à distance)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- implication collective dans la préparation du cas ;</li> <li>- capacité à créer un climat de confiance</li> <li>- respect des consignes dans le jeu de rôles</li> <li>- application des notions fondamentales liées aux méthodologies abordées lors des cours collectifs</li> <li>- prise en compte des éléments apportés par le vis-à-vis ;</li> <li>- capacité à s'adapter à l'évolution de la situation s'en perdre de vue l'objectif affiché et les consignes données par le praticien</li> <li>- capacité d'analyse a posteriori de la situation et à identifier des points d'amélioration.</li> </ul> <p>Condition de validation de l'épreuve : note minimum de 10/20.</p>	<p>La méthodologie d'entretien découverte est appliquée et adaptée au canal de communication utilisé. La posture relationnelle favorise l'instauration d'un climat de confiance amenant le client à clarifier son projet et les besoins qui en découlent, et conseiller à vérifier sa capacité financière.</p> <p>Les éléments utiles pour la compréhension du projet et la préparation de son financement sont éclairés.</p> <p>Le financement peut être étudié avec des éléments de décision clairement formalisés. Le suivi relationnel est organisé.</p>

	<p><b>Gérer une relation dans un contexte multicanal</b>, en utilisant les différents réseaux de communication numérique à sa disposition, en adaptant sa communication en conséquence et en étant proactif sur le plan commercial pour contribuer à le fidéliser.</p>		
<p><b>Analyse de l'environnement économique, juridique et fiscal du client particulier</b></p>	<p><b>Décrypter l'environnement économique de la clientèle de particulier</b>, en identifiant les grandes tendances macro-économiques et leur impact sur l'activité bancaire (financement), en identifiant les mécanismes de régulation, en contextualisant l'économie nationale dans la mondialisation</p> <p><b>Décrypter l'environnement juridique de la clientèle de particuliers</b>, en appliquant les conditions d'élaboration, de validité et d'extinction des contrats, en pratiquant le droit de la consommation, en identifiant la situation matrimoniale et la capacité des clients, en connaissant les règles principales du droit des successions</p> <p><b>Analyser l'environnement fiscal de la clientèle de particuliers</b>, en maîtrisant les règles de fonctionnement de l'impôt sur le revenu et de l'ISF, en appliquant les règles liées aux revenus et plus-values issues de l'épargne</p>	<p>Questionnaire en ligne d'évaluation des connaissances portant sur chaque matière fondamentale abordées dans la certification : fiscalité du particulier, droit et responsabilité bancaire, moyens de paiement. Durée : 30' par matière. Condition de validation de l'épreuve : minimum 80% de bonnes réponses.</p> <p>Résolution individuelle d'un cas pratique à l'écrit permettant d'apprécier la capacité de mise en œuvre opérationnelle face au client des notions fondamentales. Durée : 3h. Condition de validation de l'épreuve : note minimum de 10/20.</p> <p>Echange à l'oral devant le jury de synthèse composé de praticiens et de représentants du métier. Durée : 10 '. Le candidat est évalué sur sa maîtrise des notions fondamentales, sa connaissance de l'évolution du droit et de la fiscalité des clients particuliers et surtout sur les conditions d'exercice du métier.</p>	<p>Le conseiller identifie le statut juridique, fiscal et social de chaque acteur susceptible d'entrer en relation et des éléments de droit civil et bancaire associés.</p> <p>Il peut situer son client dans son contexte personnel et comprendre les différentes contraintes liées à sa situation financière (sources de revenus, ...), matrimoniale (marié, divorcé...), patrimoniale et fiscale (niveau d'imposition, droits de succession...).</p>
<p><b>Préconisations au client des services et produits bancaires adaptés aux besoins identifiés</b></p>	<p><b>Proposer les différents moyens de paiement et services bancaires associés</b>, après appréciation du risque, en décrivant la réglementation sur les chèques impayés et les conditions de délivrance des différents niveaux cartes bancaires, en intégrant les opérations réalisées avec l'étranger et tous les services proposés par la banque (virement, domiciliation, prélèvement), en situant le risque et la responsabilité de la banque</p>	<p>Questionnaire en ligne d'évaluation des connaissances portant sur chaque matière abordée dans la certification : moyens de paiement, types de produits d'épargne monétaire et financière, types de produits de défiscalisation ou de financement de la consommation ou des projets immobiliers. Durée : 30' par matière.</p>	<p>Le conseiller explique aux clients les différents usages du compte, moyens de paiement et conditions de délivrance et d'utilisation, ainsi que les risques associés. Il lui propose les solutions adaptées à ses besoins (carte bancaire, transfert d'argent à l'étranger, virements, prélèvement...), argumente, négocie et s'assure de l'acceptation de la proposition avant de contractualiser.</p>

	<p><b>Proposer au client les produits d'assurance IARD</b>, en distinguant les différents types de contrats (véhicule, incendie, dégâts...), en calculant le montant de la prime, en ajustant les propositions à la situation du client et en présentant les avantages de ses propres produits par rapport à la concurrence.</p> <p><b>Proposer les produits d'épargne monétaire adaptés au client</b>, en définissant les principes de rémunération et de fiscalité de chaque produit et les canaux de distribution multicanal associés, en prenant en compte la motivation du client (sécurité, rentabilité, disponibilité...), en intégrant ces placements dans l'approche globale et en valorisant les avantages de chaque formule.</p> <p><b>Proposer les différents produits d'épargne financière</b>, en décrivant les différents contrats d'assurance vie, les conditions de souscription, de sortie anticipée et de possibilités à l'échéance, en distinguant les différents supports de placement individuel sur les marchés financiers, en décrivant les différents types de placements collectifs et le régime fiscal associé en fonction des objectifs du client (dont la part de risque qu'il est disposé à prendre).</p> <p><b>Proposer les produits de défiscalisation proposés par la banque</b>, en énonçant les caractéristiques et les conditions d'emploi des différentes techniques, en intégrant les évolutions de la loi de finances, en identifiant les conditions de mise en œuvre et les avantages pour le client, en assurant la promotion des différents réseaux de distribution multicanal.</p> <p><b>Proposer les solutions répondant à un décalage de trésorerie</b>, après avoir identifié les causes du décalage, en distinguant besoins conjoncturels et structurels, en identifiant le dénouement possible</p>	<p>Condition de validation de l'épreuve : note minimum de 10/20.</p> <p>Résolution individuelle d'un cas pratique à l'écrit permettant d'apprécier la capacité de mise en œuvre opérationnelle face au client des notions fondamentales. Durée : 3h. Condition de validation de l'épreuve : note minimum de 10/20.</p> <p>Tirage au sort d'un cas client lié à un besoin de financement, d'épargne ou de prévoyance. I du client et résolution à l'oral devant un jury de praticiens. Temps de préparation : 20'. Temps de soutenance : 10'. Temps d'échanges avec le jury : 10'. Le candidat est évalué sur sa capacité d'analyse de la situation, des problématiques rencontrées, de la pertinence de ses propositions par rapport aux besoins du client. Sont également pris en compte sa concision et ses qualités de communication à l'oral.</p> <p>Condition de validation de l'épreuve : note minimum de 10/20.</p>	<p>Le conseiller détaille au client les différentes catégories d'assurances IARD, leurs conditions d'utilisations et d'indemnisation et les obligations des parties prenantes. Selon le besoin identifié, la proposition de solution est argumentée, les demandes de précisions ou objections du client traitées avant que soit prise sa décision d'achat. Celle-ci contribue à sa fidélisation.</p> <p>Les caractéristiques des différents produits d'épargne monétaire (livret, épargne logement...) et financière (placements bilanciaux...) sont expliquées au client, qui, en fonction de son besoin, a tous les éléments permettant sa décision d'achat. Il peut souscrire à une formule en toute conscience en fonction de ses objectifs.</p> <p>Le dossier est traité et suivi selon les procédures établies.</p> <p>Le conseiller analyse la situation patrimoniale et matrimoniale du client et lui propose, en fonction de ses besoins, des solutions de défiscalisation adaptées (ex : produits de placement individuel). Il explique la fiscalité des revenus associée et assure le traitement administratif conséquent du dossier après acceptation du client.</p>
--	--	--	--

	<p>de la situation et en chiffrant le besoin, en décrivant les caractéristiques des différentes options possibles (découvert, revolving...), en proposant au client un plan de retour à la normale , et en mettant en place la solution avec les éventuelles garanties</p> <p><b>Proposer les solutions en matière de financement de la consommation</b>, en identifiant les capacités de remboursement, en prenant en compte le budget global, en choisissant l'offre la plus adaptée (prêt affecté, revolving, crédit-bail...), en déterminant les éventuelles garanties, en proposant et suivant un plan d'amortissement</p> <p><b>Proposer les solutions en matière de financement immobilier</b>, en identifiant la nature de l'investissement, en distinguant acquisition et travaux, en analysant les modalités juridiques d'acquisition, en identifiant la nature du bien acheté et en vérifiant les explications reçues, en construisant un plan de financement, en choisissant les techniques de financement appropriées, en définissant les garanties, en organisant la mise à disposition des fonds, en veillant à la prise des garanties, en suivant les remboursements.</p>		<p>Les besoins de financement du client ont été précisément analysés et leurs raisons identifiées dans leur globalité. Les risques liés à une opération de crédit sont connus. Le conseiller fait valider selon les limites de sa dérogation le choix des options possibles par les services concernés de son établissement (crédits consommation, crédits immobilier...). Le conseiller présente alors au client des solutions adaptées et la réglementation associée et négocie les conditions de financement (taux, durée, technique choisie), le processus de déblocage des fonds ainsi que les sûretés et garanties souhaitables. Le client comprend la position de la banque et prend sa décision. Le suivi administratif du dossier est assuré.</p>
<p><b>Concrétisation d'une vente de produits et services bancaires</b></p>	<p><b>Préparer une négociation avec un client</b>, en définissant ses objectifs, en situant sa propre marge de manœuvre et en identifiant la situation du client.</p> <p><b>Mener la négociation</b> sur les conditions financières et les garanties dans l'intérêt de la banque et du client, en recherchant des points d'accord, en traitant les objections, en positionnant l'offre de l'établissement face aux offres des institutions concurrentes et en concluant sur un accord gagnant/gagnant.</p>	<p>Exercice de mise en situation pratique à l'oral avec des praticiens en activité.</p> <p>Sur la base d'un cas pratique inspiré de situations réelles, le candidat est invité à respecter un scénario animé par un intervenant professionnel. Après découverte des éléments de contexte et un temps de préparation de 30', il joue la scène demandée en respectant les consignes données.</p>	<p>Le conseiller a identifié les situations de négociation possible avec un client et maîtrise les techniques associées. La négociation s'est déroulée dans un climat de confiance et d'écoute, quel que soit le canal de communication utilisé.</p> <p>Les besoins de précisions du client et ses objections sont traitées, dans un souci de valorisation des propositions de l'établissement par rapport à la concurrence.</p>

	<p><b>Gérer les objections</b> en maintenant le climat de confiance et en permettant d'avancer dans la réponse au besoin.</p> <p><b>Formaliser la vente</b> après avoir argumenté les préconisations émises et s'être assuré de leur compréhension et adhésion par le client, mis à jour la base de données relatives au client, réalisé les opérations administratives nécessaires à la mise en place des préconisations retenues, organisé le suivi de l'action commerciale et la bonne fin des actions entreprises, puis établit pour chaque contrat une convention qui identifie les besoins, la réalité économique et les engagements des parties.</p>	<p>Le cas pratique porte sur l'un des aspects de la vente :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Préparation de la négociation</li> <li>- Mise en œuvre des techniques de négociation abordées</li> <li>- Préparation de l'entretien et mise en œuvre de la démarche découverte définie</li> <li>- Identification et formalisation de la position du client</li> <li>- Gestion des objections</li> <li>- Conclusion de la vente</li> <li>- Préparation des tâches administratives associées</li> </ul> <p>Le candidat est évalué sur différents critères :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- implication dans la préparation du cas ;</li> <li>- capacité à créer un climat de confiance</li> <li>- respect des consignes dans le jeu de rôles</li> <li>- application des notions fondamentales liées aux méthodologies abordées</li> <li>- prise en compte des éléments apportés par le vis-à-vis ;</li> <li>- capacité à s'adapter à l'évolution de la situation s'en perdre de vue l'objectif affiché et les consignes données par le praticien</li> <li>- capacité d'analyse a posteriori de la situation et à identifier des points d'amélioration.</li> </ul>	<p>Le conseiller informe son client des documents nécessaires à la mise en œuvre de son projet, dans le respect des procédures en vigueur.</p> <p>Le client et la banque sont parvenus à s'entendre et à obtenir satisfaction. Le conseiller s'assure du suivi administratif permettant de contractualiser et mettre en œuvre la solution retenue.</p>
<p><b>Anticipation et réaction face aux</b></p>	<p><b>Faire un point régulier avec son client</b>, en appliquant les méthodes d'entretien clientèle en vigueur dans l'établissement, en identifiant de</p>	<p>Questionnaire en ligne d'évaluation des connaissances portant sur les événements particuliers de la vie du client impactant le</p>	<p>Les événements particuliers professionnels et personnels concernant le client sont connus et analysés</p>

<p><b>événements particuliers de la vie du client (vie du client et de son compte (ATD, SE, incidents, opposition, clôture)</b></p>	<p>nouvelles opportunités commerciales tout en respectant les règles déontologiques (devoir de conseil, non-ingérence, ...).</p> <p><b>Détecter les événements importants de la vie du client</b> et leur impact sur sa vie familiale et professionnelle (naissance, décès, mariage, séparation, perte d'emploi...), en mesurant les conséquences sur le fonctionnement du compte et en proposant au client les solutions appropriées.</p> <p><b>Réagir aux incidents et changements divers survenant sur le compte du client</b>, en repérant et en analysant les différents types d'incidents (rejet de prélèvements ou de domiciliation, retour de chèque impayé...) et les modifications dans le fonctionnement du compte (interruption d'une domiciliation (salaire notamment), retraits importants...), en évaluant les risques associés (créances), et en prenant avec le client les mesures correctives appropriées.</p> <p><b>Traiter correctement les différentes saisies parvenant sur un compte</b>, en identifiant la nature des événements (ATD, saisie exécution, incidents, opposition, clôture...), les acteurs concernés et leurs obligations, en respectant le formalisme des opérations, en évaluant correctement le risque pour préserver les intérêts de la banque et du client, en surveillant le dénouement de l'opération après l'avoir formalisé</p> <p><b>Gérer les oppositions</b>, en respectant le formalisme des opérations, en appliquant les règles de droit, en protégeant les avoirs de son client tout en préservant les intérêts de la banque</p>	<p>fonctionnement du compte et sur les actions correctives à mettre en œuvre. Durée : 30'. Condition de validation de l'épreuve : minimum 80% de bonnes réponses.</p> <p>Echange à l'oral ('10) devant le jury de synthèse composé de représentants du métier. Condition de validation de l'épreuve : note minimum de 10/20.</p>	<p>(situation patrimonial et matrimoniale), ainsi que leur impact sur le fonctionnement du compte. Le conseiller applique les règles de déontologie en vigueur et met en œuvre les garanties et mesures de protection de l'égalité des créanciers. Il propose des solutions adaptées et, le cas échéant, applique le processus de recouvrement d'une créance et des mises en opposition des chèques et cartes et prend des précautions en matière de clôture de compte, selon les procédures en vigueur dans l'établissement.</p>
---	--	--	---

<p><b>Gestion des risques opérationnels</b></p>	<p><b>Gérer le risque au quotidien</b>, en rencontrant régulièrement son client pour faire le point, en formalisant les situations après analyse des causes d'une dégradation, en prenant les décisions de paiement appropriées, en appliquant les règles déontologiques de son établissement et en adressant à son client les courriers appropriés</p> <p><b>Repérer les « signaux faibles » indiquant une dégradation</b>, en suivant régulièrement les mouvements du compte (volume et nature) et les modifications inhabituelles pouvant générer une dégradation de la situation du compte</p> <p><b>Mettre en place les mesures conservatoires pour la Banque</b>, en s'assurant de la solidité des garanties obtenues et de la possibilité de mise en œuvre, en actualisant le niveau de risque du client</p> <p><b>Mettre en place des mesures correctrices</b>, en examinant la situation avec le client, en modifiant en conséquence les conditions de fonctionnement de ses comptes et en formalisant par courrier les ajustements effectués</p> <p><b>Traiter les réclamations</b>, en prenant en compte sa demande après l'avoir écouté avec objectivité, en étudiant la situation et les responsabilités associées, en proposant une solution adaptée, en veillant à sa mise en œuvre et en prenant les mesures locales appropriées pour éviter son renouvellement, après signalement aux services concernés.</p>	<p>Questionnaire en ligne d'évaluation des connaissances portant sur la responsabilité bancaire et les risques opérationnels associés, et sur les actions préventives / correctives à mettre en œuvre. Durée : 30'. Condition de validation de l'épreuve : minimum 80% de bonnes réponses.</p> <p>Tirage au sort d'un cas client lié à des non-conformités réglementaires. Temps de préparation : 20'. Temps de soutenance : 10'. Temps d'échanges avec le jury : 10'. Le candidat est évalué sur sa capacité d'analyse de la situation, des problématiques rencontrées, de la pertinence de ses propositions d'actions correctives par rapport à la situation. Sont également pris en compte sa concision et ses facultés d'expression orale. Condition de validation de l'épreuve : note minimum de 10/20.</p>	<p>Le conseiller analyse le fonctionnement du compte et les facteurs de risques associés. Grâce aux outils de prévention de l'établissement, il détecte les opérations suspectes et anticipe toute éventuelle dégradation du compte.</p> <p>Il informe le client et prend les décisions de paiement appropriées, alerte à temps des services concernés. Il met en place des mesures conservatoires et anticipe les risques juridiques pour le banquier.</p> <p>L'entretien avec le client aboutit à de nouvelles règles de fonctionnement admises par les 2 parties et formalisées selon les règles de l'art. Le client constate que ses problèmes sont pris en compte. L'incident est résolu, le client est satisfait. Des enseignements sont tirés pour l'avenir.</p>
---	--	--	---



<p><b>Traitement du client bancassurance particulier dans le respect de l'environnement réglementaire</b></p>	<p><b>Agir dans le respect de la réglementation</b>, en intégrant les modalités définies par l'ACP, en appliquant la réglementation AMF et la MIF, en s'informant en permanence des évolutions.</p> <p><b>Appliquer les règles de conformité</b>, en réagissant à toute présomption de blanchiment, en connaissant son client et en appliquant la déontologie.</p> <p><b>Respecter les droits du client</b>, en identifiant les principes du droit au compte, en situant le devoir d'information et en adoptant une démarche de conseil</p>		<p>Le conseiller applique les règles essentielles de déontologie et de conformité liées à ses tâches quotidiennes dans le traitement de la relation client. Il a pleinement conscience de la gravité et des conséquences d'une situation de non-conformité.</p> <p>Il agit en toute transparence avec ses clients, dans le respect de ses droits et de la conformité</p>
<p><b>Développement d'un portefeuille de clients bancaires particuliers</b></p>	<p><b>Analyser la rentabilité du portefeuille</b>, en utilisant les outils de son établissement et en contextualisant son activité, en identifiant les écarts du plan d'action segment par segment, en vérifiant que les moyens prévus ont bien été mis en œuvre, en recherchant les causes possibles d'amélioration ou de dégradation de la situation, en analysant les facteurs de risque de son portefeuille et en synthétisant les informations.</p> <p><b>Mettre en place des actions correctives</b>, en définissant les axes d'amélioration appropriés, en fixant les objectifs de progression et en définissant son plan d'action avec des indicateurs d'avancement et un plan de prospection et actualisant son tableau de suivi</p> <p><b>Acquérir de nouveaux clients</b> en identifiant les circonstances favorables aux actions de prospection, en planifiant et en réalisant ses différentes tâches (prise de RV téléphoniques, ...), en alimentant systématiquement sa base de données clients, en suivant ses contacts et en respectant les limites de son marché.</p> <p><b>Obtenir des rendez-vous</b>, en identifiant le moment opportun pour contacter ses prospects</p>	<p>Echange à l'oral ('10) devant le jury de synthèse composé de représentants du métier sur les conditions et bonnes pratiques liées au développement de sa clientèle de particuliers et à l'amélioration de la rentabilité de son portefeuille.</p> <p>Condition de validation de l'épreuve : note minimum de 10/20.</p>	<p>Le portefeuille clients a été passé en revue, dans le cadre de la stratégie de conquête de son établissement. Le conseiller a identifié des risques associés à des clients et des pistes d'optimisation de la rentabilité pour certains autres (ciblage des différents segments de clientèle à approcher en fonction des objectifs commerciaux)..</p> <p>Il définit un plan d'action correctif réaliste en sélectionnant les canaux de distribution les plus appropriés et en veillant à la qualité des entrées en relation, qu'il fait valider par sa hiérarchie, avec des indicateurs de progrès précis. Les mesures opérationnelles concrètes définies sont mises en œuvre (techniques de prises de rendez-vous (multicanal), pour générer des entretiens ...). Un reporting à la hiérarchie permet de mesurer les écarts avec les résultats attendus ou les progrès réalisés.</p> <p>Le conseiller rencontre régulièrement ses clients, entretient des relations long terme avec les réseaux adaptés (présentiel, numérique...) et contribue à leur fidélisation. Le conseiller analyse et synthétise les informations pertinentes permettant de développer la rentabilité du portefeuille.</p>

	<p>et clients, en utilisant les techniques d'approche définies, en suscitant l'intérêt du contact et en répondant aux objections.</p> <p><b><i>Mener l'entretien avec le prospect</i></b>, en respectant les pratiques d'excellence relationnelle, en privilégiant la posture conseil, en formulant des solutions adaptées et en obtenant l'adhésion du prospect aux propositions, en s'adaptant aux besoins de son interlocuteur et en faisant un reporting à sa hiérarchie.</p>		
--	---	--	--