

**REFERENTIEL D'ACTIVITES ET REFERENTIEL DE CERTIFICATION
CONSEILLER EN GESTION DE PATRIMOINE**

REFERENTIEL D'ACTIVITES/ REFERENTIEL DE COMPETENCES		REFERENTIEL DE CERTIFICATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
<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>	Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
Accueil d'un client bancassurance particulier	<p>Assurer l'accueil du client, 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>Présenter au client l'organisation de l'entité, le rôle du Conseiller en gestion patrimonial et son domaine de compétences, en identifiant les opérations de son champ d'activité, sa contribution au PNB de l'établissement, en prenant en compte les limites de sa délégation et en transposant dans son activité la stratégie de la banque afin de l'accompagner au mieux dans la gestion de ses demandes.</p> <p>Mobiliser les ressources utiles pour satisfaire le client, 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>Un jeu de rôle par équipes est mis œuvre et animé par un intervenant professionnel exerçant le métier. Deux groupes sont constitués : après 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 : présentation de l'établissement, du rôle du conseiller, de ses capacités professionnelles (cartes) et des limites de ses dérogations ; préparation de l'entretien et mise en œuvre de la démarche découverte définie ; identification et formalisation des besoins du client ; gestion de la relation dans un contexte multicanal...</p>	<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. Il connaît les moyens (ressources, expertises) dont il dispose pour répondre aux attentes du client, et les limites de ses interventions.</p> <p>Il apporte au client une vision globale des services proposés.</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>
Identification des besoins d'un client patrimonial dans un contexte omnicanal	<p>Préparer l'entretien 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>Mener l'entretien 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>Analyser la situation 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>Elaborer les comptes rendus des entretiens afin de rendre visibles les points abordés et de les faire valider par le client.</p>	<p>Le cas pratique peut intégrer différents aspects de l'accueil et de la gestion de la relation avec le client : présentation de l'établissement, du rôle du conseiller, de ses capacités professionnelles (cartes) et des limites de ses dérogations ; préparation de l'entretien et mise en œuvre de la démarche découverte définie ; identification et formalisation des besoins du client ; gestion de la relation dans un contexte multicanal...</p>	<p>La méthodologie d'entretien découverte est appliquée et adaptée au canal de communication utilisé. Elle 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, notamment ceux liés à la motivation du client et ceux pour juger du risque du client. L'entrée en relation a été formalisée par un compte rendu envoyé au client et l'étape suivante préparée.</p> <p>Les différents besoins peuvent être étudiés avec des éléments de décision clairement formalisés.</p>

	<p>Assurer le suivi de l'entretien, en analysant les informations recueillies, en planifiant les étapes suivantes et en formalisant un compte rendu.</p> <p>Gérer une relation dans un contexte multicanal, 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>Le candidat est évalué sur différents critères :</p> <p>Implication dans la préparation du cas ; capacité à créer un climat de confiance ; respect des consignes dans le jeu de rôles ; application des méthodologies abordées lors des cours collectifs ; capacité à s'adapter à l'évolution de la situation s'en perdre de vue l'objectif affiché et les consignes données; capacité d'analyse a posteriori de la situation et à identifier des points d'amélioration.</p> <p>Condition de validation de l'épreuve : note minimum de 10/20.</p>	<p>Le suivi relationnel est organisé.</p>
<p>Analyse de l'environnement du client patrimonial</p>	<p>Décrypter l'environnement économique de la clientèle patrimoniale, 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>Décrypter l'environnement juridique de la clientèle de particuliers, en identifiant les conditions d'élaboration, de validité et d'extinction des contrats, en appliquant le droit de la consommation, en identifiant la situation matrimoniale et la capacité des clients, en connaissant les règles principales du droit des successions, et en mesurant les conséquences du type d'union (sur la gestion et la répartition du patrimoine (et l'usufruit).</p> <p>Prendre en compte les règles en termes de succession, de transmission et les outils d'optimisation pour proposer des solutions de protection du conjoint.</p> <p>Identifier les structures des personnes morales (SARL, SAS, holding) et les modalités de détention du patrimoine (SCI, démembrement de propriété du client.</p>	<p>Questionnaire en ligne d'évaluation des connaissances portant sur chaque matière fondamentale abordées dans la certification : fiscalité et droit patrimoniale, macro économie.... 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</p>	<p>Le conseiller en gestion patrimoniale suit l'actualité macro-économique et l'évolution du marché patrimonial (relations entre les grands agrégats économiques, le revenu, l'investissement, la consommation, le taux de chômage, l'inflation, les marchés financiers...) et le recontextualise si besoin pour son client.</p> <p>Il identifie le statut juridique, fiscal et social de chaque client patrimonial susceptible d'entrer en relation pour mieux le situer dans son contexte personnel en prenant en compte 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>Il utilise sa connaissance des acteurs et enjeux du marché, de la réglementation fiscale et immobilière, du droit de la famille et des mécanismes de protection et de prévoyance, pour</p>

		<p>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</p>	<p>instaurer un climat de confiance et une démarche conseil de son client.</p> <p>Le conseiller patrimonial accompagne également son client dans son contexte personnel pour 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>Analyser l'environnement social du client patrimonial en prenant en compte les éléments de mécanismes de protection de la santé, de la famille et les mécanismes de prévoyance.</p> <p>Tenir compte des différents régimes de retraite obligatoires et complémentaires et en expliquer les principes au client.</p>	<p>connaissance de l'évolution du droit et de la fiscalité patrimoniale et surtout sur les conditions d'exercice du métier.</p>	<p>Le conseiller en gestion patrimonial identifie les mécanismes de protection de la santé, de la famille et les mécanismes de prévoyance de son client et peut appliquer les mécanismes des différents régimes de retraite obligatoires et complémentaire. Leur impact sur la répartition du patrimoine du client est pris en compte : règles de succession, de transmission, solutions de protection du conjoint...</p>
	<p>Analyser l'environnement fiscal de la clientèle patrimoniale, en appliquant les règles liées aux revenus (salaires, retraites, rentes...) et aux plus et moins-values (mobilières et immobilières) et en déterminant ses besoins et objectifs.</p> <p>Expliquer à son client les mécanismes et les calculs d'imposition sur les différents revenus, sur le capital et les impôts sociaux (dont l'IFI), en intégrant les déductions, les réductions et les crédits d'impôt et les outils d'optimisation (donation, investissement, immobilier).</p> <p>Appliquer les règles juridiques et fiscales ainsi que les décisions juridictionnelles qui concernent la fiscalité française des particuliers pour identifier les problématiques fiscales liées au patrimoine de son client.</p> <p>Se tenir informé (être en veille) et savoir expliquer au client les grandes tendances de marché et les impacts en connaissant l'environnement extérieur (BREXIT, situation de taux bas, remontée d'inflation...).</p>		<p>Le conseiller explique à son client et utilise à son profit la réglementation fiscale, immobilière et les outils d'optimisation de détention du patrimoine.</p> <p>Il met en oeuvre le droit de la famille et les mécanismes de protection et de prévoyance, ainsi que les différents régimes de retraite obligatoires et complémentaires, selon la situation de son client.</p> <p>Les problématiques fiscales du client sont clarifiées et des solutions identifiées pour répondre à sa situation.</p> <p>Le conseiller tient compte également des tendances macro-économiques (relations existantes entre les grands agrégats économiques, le revenu, l'investissement, la consommation, le taux de chômage, l'inflation, etc.) pour conseiller son client.</p>
<p>Prise en compte des marchés financiers</p>	<p>Intégrer les caractéristiques des marchés dans la gestion du patrimoine du client : actions, obligataires, monétaires, diversification de portefeuille (allocation d'actifs et la mesure du risque), en connaissant les caractéristiques de chaque produit.</p>		<p>Le conseiller en gestion patrimoniale sait expliquer à son client les mécanismes et le fonctionnement des marchés financiers, la</p>

	<p>Expliquer au client la composition des produits financiers complexes : OPCVM, « Fonds à formule », produits structurés, dérivés de taux, tout en assurant la vulgarisation pour le client.</p> <p>Définir et analyser les risques liés aux instruments financiers : taux, crédits, liquidité, volatilité, émetteur...</p>		<p>composition des principaux produits financiers et l'allocation d'actifs.</p> <p>Les risques liés aux différents instruments financiers sont clairement identifiés et pris en compte par le client</p>
<p>Mise en œuvre des fondamentaux du conseil patrimonial en agence</p>	<p>Découvrir les besoins du client et ses capacités financières après analyse et description de ses projets, et en synthétisant les informations essentielles (documents fiscaux et comptables, structures morales dans lesquelles il détient des participations).</p> <p>Identifier la situation fiscale de son client et déterminer ses objectifs.</p> <p>Rassembler les documents et informations utiles.</p>	<p>Réalisation individuelle d'une étude de cas pratique par écrit. Celle-ci fait appel aux compétences requises pour la mise en œuvre opérationnelle de la méthodologie face au client. Durée : 4h.</p> <p>Le candidat est évalué sur la clarté et l'objectivité de son analyse du patrimoine du client, sur le respect de la méthodologie, sur le bon usage des connaissances fondamentales en droit, fiscalité, modalités de détention et transmission du patrimoine, sur la précision des conclusions. Note minimum attendue : 10/20.</p>	<p>Le conseiller est en mesure d'analyser la situation du client en étudiant sa capacité financière et en synthétisant les informations utiles.</p> <p>Il sait, grâce à l'ensemble des informations obtenues sur son client et à sa maîtrise de l'environnement patrimonial, identifier les besoins du client et envisager des solutions adaptées à ses projets.</p>
	<p>Analyser les risques financiers, en évaluant les actifs et mode de détention du patrimoine et en estimant le degré de risques, de liquidité et de disponibilité des produits possédés et en prenant en compte les règles fiscales et la survenance éventuelle d'événements patrimoniaux</p> <p>Auditer les modes de détention d'actifs en appréciant le régime matrimonial du client, analysant les contrats d'assurance vie et de prévoyance qu'il détient ainsi que les conséquences de la survenance d'événements patrimoniaux : divorce, dépendance, retraite, succession, etc.</p>	<p>Le candidat est évalué sur la clarté et l'objectivité de son analyse du patrimoine du client, sur le respect de la méthodologie, sur le bon usage des connaissances fondamentales en droit, fiscalité, modalités de détention et transmission du patrimoine, sur la précision des conclusions. Note minimum attendue : 10/20.</p>	<p>Le conseiller estime le niveau de risques après analyse des actifs du patrimoine du client et intégration des règles fiscales en vigueur.</p> <p>Il tient compte du régime matrimonial de son client, analyse ses contrats d'assurance vie et de prévoyance et anticipe les éventuels événements de nature à perturber la jouissance du patrimoine.</p>
	<p>Etablir un bilan patrimonial avec les outils de la Relation Client Patrimoniale, en utilisant les outils en vigueur, en recensant les souhaits, les objectifs et les contraintes du client en analysant sa situation : ressources, charges, actifs, passifs, ambitions.</p> <p>Rédiger un rapport patrimonial en utilisant les outils en vigueur, en incluant la dimension privée dans son patrimoine, en prenant en compte l'analyse des actifs possédés, les objectifs du client et les financements possibles, en formalisant la synthèse des échanges réalisés avec le client.</p>	<p>Résolution après tirage au sort lors de l'épreuve de synthèse finale d'un cas client. 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.</p>	<p>Après analyse de sa situation, le conseiller en gestion patrimoniale propose au client un plan d'action en fonction de ses différents besoins (mode de détention ou de transmission optimal de son patrimoine).</p> <p>Il réalise un bilan patrimonial de son client en s'appuyant sur les outils de la Relation Client Patri (ex : Big Expert, Trajectoires Patrimoine Banque Privée) et en formalisant la synthèse des échanges réalisés pour suggérer des préconisations dans l'usage optimal des règles fiscales d'imposition.</p>

		<p>Critère de validation de l'épreuve : note minimum de 12/20.</p> <p>Test de connaissances en ligne sur les caractéristiques générales des différents produits constituant la stratégie patrimoniale : détention d'actifs, défiscalisation, épargne et prévoyance, investissement immobilier... Critère de validation de l'épreuve : minimum 80% de réponses correctes.</p>	
	<p>Proposer des solutions adaptées aux besoins du client en vue d'optimiser sa situation patrimoniale et fiscale globale, en adéquation avec la part de risque que le client est prêt à prendre: placements financiers, monétaires, immobiliers, fonciers ; réorganisation des modes de détention à mettre en place pour optimiser la détention, la gestion et la transmission du patrimoine ;</p> <p>Suggérer de nouvelles dispositions matrimoniales (conventions de mariage) ; proposition d'arbitrage des modes de détention du patrimoine, et prescription de nouveaux :</p> <p>Exposer les préconisations et les raisons qui ont conduit à les faire</p> <p>Répondre aux questions et/ou objections du client, tout en vérifiant sa bonne compréhension et son adhésion aux propositions.</p> <p>Assurer la promotion des différents réseaux de distribution tout en respectant la réglementation.</p>	<p>Test de connaissances en ligne sur les caractéristiques générales des différents produits constituant la stratégie patrimoniale : détention d'actifs, défiscalisation, épargne et prévoyance, investissement immobilier... Critère de validation de l'épreuve : minimum 80% de réponses correctes.</p>	<p>Le conseiller en gestion patrimoniale prescrit une offre de produits de placements financiers, monétaires, immobiliers, fonciers, en anticipant les solutions adaptées à la survenance d'événements de nature à perturber la jouissance du patrimoine et en aidant le client dans l'usage optimal des règles fiscales d'imposition.</p> <p>En expliquant les caractéristiques de chaque solution et son adéquation avec les besoins recensés, il se différencie dans son approche relationnelle par la qualité de ses conseils. Le client se voit proposer diverses options permettant d'optimiser sa situation patrimoniale et fiscale, dans le respect de la réglementation.</p> <p>La survenance des événements patrimoniaux (divorce, dépendance, retraite, succession, etc.) a été anticipée et des dispositions adaptées (donation, donation-partage, donation entre époux, testament, etc.) proposées en conséquence.</p>
	<p>Négocier avec le client, après avoir identifié l'enjeu de la négociation, ses objectifs et en situant sa propre marge de manœuvre, en recherchant des points d'accord, en traitant les objections, en positionnant l'offre de l'établissement face à la concurrence et en concluant sur un accord gagnant/gagnant.</p>		<p>Le conseiller applique la méthodologie d'entretien conseil d'un client (écoute active, questionnement, reformulation) après avoir identifié les objectifs de l'entretien.</p>

	<p>Expliquer la tarification et la manière dont elle se décompose et en tenant compte du contexte réglementaire.</p> <p>Positionner l'offre de l'établissement face aux offres des institutions concurrentes</p>	<p>Exercice de mise en situation pratique à l'oral avec des conseillers expérimentés et en activité, sur la base d'un cas pratique inspiré de situations réelles.</p> <p>Le candidat est invité à jouer un rôle précis dans le cadre d'un scénario. Temps de préparation de 30'. Temps de réalisation : 30'.</p> <p>Le cas pratique porte sur l'un des aspects de la vente : mise en œuvre des techniques de négociation ; démarche découverte client ; gestion des objections et conclusion de la vente.</p> <p>Le candidat est évalué sur différents critères : implication dans la préparation du cas ; capacité à créer un climat de confiance ; respect des consignes ; capacité à s'adapter ; capacité d'analyse a posteriori de la situation.</p>	<p>L'entretien est mené dans un contexte multicanal (présentiel, à distance en visioconférence ou au téléphone), selon les règles déontologiques prévues.</p> <p>La négociation se déroule dans un climat de confiance et d'écoute, pour clarifier les besoins du client, traiter ses objections et valoriser les propositions de l'établissement par rapport à la concurrence.</p> <p>Les informations souhaitées ont été obtenues, l'étape suivante est préparée, un compte rendu a été rédigé.</p> <p>Le conseiller s'adapte aux exigences d'une clientèle très sollicitée tout en maintenant les marges et négocie en toutes circonstances, sans créer de situations de blocage dans la relation commerciale.</p>
<p>Conclure une vente, après avoir remis le rapport patrimonial</p>	<p>Formaliser la vente après avoir remis le rapport patrimonial, expliqué, simulé les performances futures des différentes solutions à l'aide de logiciels de gestion du patrimoine, argumenté les préconisations émises et s'être assuré de leur compréhension par le client et de son adhésion, mis à jour la base de données relatives au client, réalisé les opérations administratives nécessaires à la mise en place des préconisations retenues.</p> <p>Etablir pour chaque contrat une convention qui identifie les besoins, la réalité économique et les engagements des parties.</p> <p>Procéder à l'ouverture et au suivi du compte, 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>	<p>Le candidat est évalué sur différents critères : implication dans la préparation du cas ; capacité à créer un climat de confiance ; respect des consignes ; capacité à s'adapter ; capacité d'analyse a posteriori de la situation.</p>	<p>Les préconisations ont été expliquées, leurs performances futures simulées et la compréhension du client clairement établie.</p> <p>Les ultimes objections ont été traitées. La transaction se conclue par l'accord du client et se formalise dans un contrat, après collecte des documents nécessaires, dans le respect des procédures en vigueur.</p>
<p>Fidéliser sa clientèle patrimoniale</p>	<p>Mettre en œuvre les contrats, en actualisant la base de données relative à la clientèle patrimoniale en réalisant les opérations administratives nécessaires à la mise en place des préconisations retenues, et en vérifiant la bonne fin des actions entreprises.</p>	<p>Entretien lors de l'épreuve de synthèse finale avec le jury composé de praticiens sur les conditions d'exercice du</p>	<p>L'intégralité des opérations administratives a été effectuée et vérifiée par le conseiller, en s'appuyant, quand c'est nécessaire, sur les ressources internes de l'entreprise afin de</p>

	<p>Assister le client dans ses déclarations fiscales et le conseiller dans l'organisation de sa transmission.</p> <p>Organiser le suivi de l'action commerciale et contribuer à la veille juridique, sociale et fiscale nécessaire à une adaptation permanente du patrimoine aux situations des personnes conseillées en interrogeant les banques de données publiques ou privées d'informations juridiques, fiscales et sociales ou en consultant les revues de presse spécialisées.</p>	<p>métier de conseiller en gestion patrimonial.</p>	<p>répondre rapidement et efficacement à ses sollicitations.</p> <p>Le client peut constater la qualité de l'accompagnement proposé et la pertinence et l'efficacité des mesures prises pour traiter ses demandes. Les dispositions convenues deviennent effectives.</p> <p>Les dispositions contractuelles convenues deviennent effectives. Une activité de veille régulière est mise en place pour garantir un conseil actualisé permanent.</p>
	<p>Anticiper et gérer les risques, en appliquant les règles déontologiques de son établissement et en adressant à son client les courriers appropriés suite aux décisions prises.</p> <p>Repérer les « signaux faibles » indiquant une dégradation, 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>Mettre en place les mesures conservatoires pour la Banque, 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>Mettre en place des mesures correctrices, 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>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'.</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'.</p> <p>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.</p>	<p>Le conseiller en gestion patrimoniale 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>Traiter les réclamations, 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>S'assurer de la bonne fin du traitement de la réclamation et de la compréhension du client sur la réponse apportée ainsi que de sa satisfaction.</p>		<p>Le conseiller sait répondre aux questions de son client et lui proposer des solutions de 1^{er} niveau.</p> <p>Il sait s'appuyer, quand c'est nécessaire, sur les ressources internes du Groupe afin de répondre rapidement et efficacement aux sollicitations de son client.</p> <p>Il maîtrise les pratiques relationnelles en vigueur en s'assurant de la bonne fin du traitement de la réclamation, de la compréhension du client sur la réponse apportée et de sa satisfaction.</p>

	<p>Expliquer au client les différentes composantes réglementaires et déontologiques (cadre de tutelle et institutions de la GP, fondamentaux du droit bancaire et financier, responsabilité pénale, principe de protection du client et règles de bonne conduite).</p> <p>Respecter le cadre réglementaire et déontologique en appliquant la réglementation AMF (MIF II...) et LCB-FT, les règles et responsabilités en matière de démarche bancaire et financière, le fonctionnement des marchés et le cadre juridique des produits et services d'investissement en réagissant à toute présomption de blanchiment.</p>		<p>L'expert en gestion patrimoniale respecte et applique les différentes composantes réglementaires et déontologiques (cadre de tutelle et institutions de la GP, fondamentaux du droit bancaire et financier, responsabilité pénale, principe de protection du client et règles de bonne conduite, MIF II, LAB/FT, réglementation LCB-FT ...) et explique à son client les règles et responsabilités en matière de démarche bancaire et financière, le fonctionnement des marchés et le cadre juridique des produits et services d'investissement.</p> <p>Il rencontre régulièrement ses clients, entretient des relations long terme avec les réseaux adaptés (présentiel, numérique...) et contribue à leur fidélisation.</p>
<p>Contribuer au développement de la clientèle patrimoniale de son agence</p>	<p>Gérer la relation avec son client au quotidien dans la durée et en multicanal en lui posant les bonnes questions et en pratiquant l'écoute active et la reformulation.</p> <p>Assurer un suivi de la relation en formalisant les échanges, en réalisant des reportings et en cherchant à capter par différents moyens, l'actualité de son client, dans un environnement multicanal (agence, téléphone, visio, domicile, mail).</p> <p>Installer une relation commerciale et de confiance durable avec son client ainsi que son entourage familial en veillant à identifier le bénéficiaire client pour consolider la relation de confiance.</p> <p>Analyser son portefeuille, détecter et développer les opportunités en fonction de son ciblage.</p> <p>S'assurer de la satisfaction du client en pratiquant de façon régulière un questionnement de type « Comment se passe... ? Etes-vous satisfait de... ?, ... », en se rapportant aux pratiques de la Relation Client-Patrimonial.</p> <p>Suivre le programme relationnel validé par le client, afin d'entretenir sa confiance et pouvoir détecter de nouveaux besoins.</p> <p>Analyser la rentabilité de son portefeuille clients, 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</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>Le conseiller en gestion patrimoniale entretient une relation de confiance avec son client et son entourage grâce à la recherche continue de son bénéfice.</p> <p>Il exploite régulièrement les données et contacts qualifiés de son portefeuille clients pour détecter des opportunités et rebondir.</p> <p>Il propose des solutions en ayant une écoute active et en reformulant les réponses, dans un environnement multicanal adapté.</p> <p>Le conseiller applique les pratiques relationnelles de son établissement en questionnant régulièrement le client sur sa satisfaction.</p> <p>Il entretient sa confiance dans le temps en rencontrant régulièrement ses clients et contribue à leur fidélisation.</p> <p>Le portefeuille clients a été passé en revue, dans le cadre de la stratégie de conquête de son établissement.</p> <p>Le conseiller a identifié des risques associés à des clients et des pistes d'optimisation de la</p>

	<p>analysant les facteurs de risque de son portefeuille et en synthétisant les informations.</p> <p>Mettre en place des actions correctives, 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>Participer au plan d'action commercial en cohésion avec le reste de l'équipe, en contribuant à la réalisation des objectifs commerciaux et en participant à la montée en compétences des collaborateurs.</p>		<p>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.</p>
	<p>Prospecter en identifiant le moment opportun pour contacter ses clients, en utilisant les techniques d'approche définies, en suscitant l'intérêt du contact, en répondant aux objections, en prenant date et en alimentant le système d'information.</p> <p>Organiser des rendez-vous qualifiés pour déterminer et hiérarchiser les objectifs de futurs clients, identifier leur niveau de connaissances des aspects financiers pour détecter les principaux éléments de réponse et estimer le temps à consacrer à l'étude patrimoniale.</p> <p>Suivre son action commerciale en accompagnant le client dans ses relations avec les partenaires du conseil patrimonial, les fournisseurs de produits de placements et/ou avec les promoteurs immobiliers.</p> <p>Développer son portefeuille en recherchant de nouveaux clients afin de limiter l'attrition.</p>	<p>Entretien lors de l'épreuve de synthèse finale avec le jury composé de praticiens sur les conditions d'exercice du métier de conseiller en gestion patrimoniale.</p>	<p>Le conseiller organise des rendez-vous avec des prospects ou clients qualifiés et réalise un diagnostic de leur situation patrimoniale.</p> <p>Il met en œuvre son plan d'action commerciale et la stratégie de conquête de son établissement (connaissance et ciblage des différents segments de clientèle, recommandation) en utilisant les techniques d'approche définies et en alimentant le système d'information sur les actions entreprises.</p> <p>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>Conquérir de nouveaux clients</p>	<p>S'assurer que le prospect est bien dans la cible de la clientèle voulue. Trouver des synergies avec les autres services internes/collaborateurs, en orchestrant les différentes ressources du Groupe au profit du client</p> <p>Conquérir de nouveaux clients par l'intermédiaire de la prospection et de la recommandation (en valorisant les bonnes expériences pour en faire profiter l'entourage des clients).</p> <p>Participer au plan d'action commercial en cohésion avec le reste de l'équipe, en contribuant à la réalisation des objectifs commerciaux et en participant à la montée en compétences des collaborateurs.</p> <p>Reprendre et/ou conserver une relation commerciale par une fréquence de visites identifiée et animant son réseau interne et externe (clients et collaborateurs) d'apporteurs d'affaires.</p>	<p>Entretien lors de l'épreuve de synthèse finale avec le jury composé de praticiens sur les conditions d'exercice du métier de conseiller en gestion patrimoniale</p>	<p>Le conseiller mène l'entretien en respectant les pratiques d'excellence relationnelle, en privilégiant la posture de conseil, en formulant des solutions adaptées et en obtenant l'adhésion aux propositions.</p> <p>Il développe des réflexes pour saisir efficacement chaque opportunité, dans le respect des règles déontologiques et des pratiques d'excellence relationnelle.</p> <p>Il sait trouver des synergies avec les filiales et autres services du Groupe au profit du client et obtenir l'adhésion aux propositions formulées.</p> <p>Le conseiller participe au plan d'actions commercial en cohésion avec le reste de l'équipe,</p>

			et mobilise son réseau pour détecter de nouvelles opportunités.
--	--	--	---