

CQP Chargé(e) d'affaires entreprises – Niveau 7

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'EVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
BLOC n°1 Piloter un portefeuille de clients Entreprises dans une relation omnicanale			
Préparation et suivi de l'activité commerciale	C1 (B1.1) Réaliser le diagnostic de son portefeuille, de son environnement et de son potentiel de développement à l'aide des outils adaptés, en vue de définir les objectifs de l'action commerciale à mener.	Evaluation d'un diagnostic du portefeuille présenté à la commission d'évaluation.	• Précision du diagnostic - La mise en exergue des points de progrès est précise et documentée - L'identification des actions à planifier sur son périmètre d'activité est pertinente - Les objectifs sont définis et chiffrés
	C2 (B1.2) Définir et programmer son action commerciale en cohérence avec ses objectifs et en s'appuyant sur le plan d'action commerciale de l'entreprise, afin d'assurer l'efficacité de celle-ci dans la durée.	Evaluation par le tuteur en situation professionnelle et présentation à la commission d'évaluation.	• Cohérence de l'action commerciale - La programmation de l'activité commerciale est conforme aux objectifs et aux préconisations de l'entreprise - La définition des indicateurs liés à l'activité commerciale correspond aux objectifs

CQP Chargé(e) d'affaires entreprises – Niveau 7

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'EVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
BLOC n°1 Piloter un portefeuille de clients Entreprises dans une relation omnicanale			
Préparation et suivi de l'activité commerciale	C3 (B1.3) Organiser son activité, son calendrier et la gestion de ses priorités, dans le but de développer et gérer son portefeuille de clients entreprises dans une approche globale.	Evaluation par le tuteur en situation professionnelle et présentation à la commission d'évaluation.	• Qualité de l'organisation - La hiérarchie des priorités est clairement prise en compte - Le calendrier de l'action est optimisé - Le repérage des éléments à suivre (délais, coûts, écarts par rapport aux objectifs) est exhaustif et précis - Les outils numériques de suivi de l'activité sont maîtrisés - La vision globale du portefeuille est exprimée.
Evaluation des résultats et reporting	C4 (B1.4) Evaluer ses résultats en utilisant les outils préconisés par l'entreprise, en vue d'identifier les causes des écarts par rapport aux objectifs.	Evaluation par le tuteur en situation professionnelle et présentation à la commission d'évaluation + quiz.	• Qualité de l'évaluation - L'utilisation des outils préconisés est maîtrisée - L'analyse des écarts est précise et correctement documentée - Les rapports chiffrés communiqués à la hiérarchie et à

CQP Chargé(e) d'affaires entreprises – Niveau 7

			<i>l'entourage professionnel sont clairs et précis</i>
Suivi de la relation client	C14(B1.5) Personnaliser la relation quel que soit le canal utilisé et assurer son suivi, afin de la préserver et la renforcer.	Evaluation par le tuteur, en situation professionnelle + quiz.	• Qualité de l'accompagnement - <i>Maîtrise des différents aspects de la relation-client</i> - <i>Les éléments de suivi et les engagements sont traités dans le délai imparti.</i> - <i>La relation omnicanale et les outils de gestion sont maîtrisés.</i> - <i>Les outils de traitement des réclamations clients sont utilisés en lien avec les procédures internes.</i>

CQP Chargé(e) d'affaires entreprises – Niveau 7

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 n°2 Préparer et conduire des entretiens avec des clients Entreprises			
Préparation des entretiens	C5 (B2.1) Situer le cadre de l'entretien en s'adaptant au client et à sa situation, afin d'établir un climat de confiance.	Evaluation par le tuteur, en situation professionnelle.	• Efficacité de la préparation des entretiens - Le cadre de l'entretien est défini et adapté au client - L'objet du rendez-vous présente un intérêt pour le client (rendez-vous qualifié) - Les données collectées sont suffisantes pour évaluer les opportunités et les risques - Les outils de préparation des entretiens sont bien utilisés - 60% de bonnes réponses au quiz
	C6 (B2.2) Exploiter les données socio-commerciales, économiques et financières du client, en utilisant les outils de préparation d'entretien et d'étude des éléments financiers, pour identifier les opportunités et les risques inhérents à la situation de celui-ci.	Evaluation par le tuteur, en situation professionnelle + quiz	
Conduite des entretiens	C7 (B2.3) Découvrir les besoins du client en pratiquant un questionnement efficace, en vue de préciser les objectifs à atteindre et, le cas échéant, de valoriser l'intervention du spécialiste.	Evaluation par le tuteur en situation professionnelle + sujet tiré au sort et présentation à la commission d'évaluation.	• Niveau de maîtrise de la conduite des entretiens - La capacité d'écoute et d'expression permet de personnaliser l'accueil client - La méthode de questionnement utilisée permet de collecter les informations incontournables - La mise en place des rendez-vous "spécialiste" conforte la relation

CQP Chargé(e) d'affaires entreprises – Niveau 7

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'EVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
BLOC n°2 Préparer et conduire des entretiens avec des clients Entreprises			
Négociation contractuelle	C8 (B2.4) Proposer des produits et services correspondant aux besoins dans une approche multi-canal, en vue d'optimiser la satisfaction client et d'assurer la pérennité de la relation.	Evaluation par le tuteur en situation professionnelle et présentation à la commission d'évaluation + quiz	• Pertinence de la proposition contractuelle - L'analyse de l'offre commerciale répond aux besoins du client - Les solutions construites sont adaptées aux situations et à la poursuite de la relation - 60 % de bonnes réponses au quiz
	C9 (B2.5) Souscrire des produits et services adaptés au client et négocier des conditions contractuelles profitables aux deux parties en vue d'assurer la fidélisation du client sur la durée.	Evaluation par le tuteur en situation professionnelle + sujet tiré au sort et présentation à la commission d'évaluation + quiz	• Efficacité de la négociation - Les produits et services proposés sont pertinents - L'analyse des résultats des négociations constate leur rentabilité - L'approche commerciale avec la satisfaction client et la régularisation du contrat sont maîtrisées - 60 % de bonnes réponses au quiz
Démarche d'après-vente et suivi de la relation-client	C13 (B2.6) Mettre en œuvre une démarche d'après-vente valorisante et respectueuse des engagements, afin de renforcer la confiance des clients.	Evaluation par le tuteur, en situation professionnelle.	Maîtrise des différents aspects de la relation-client - Les éléments de suivi et les engagements sont traités dans le délai imparti.

CQP Chargé(e) d'affaires entreprises – Niveau 7

			- La relation omnicanale et les outils de gestion sont maîtrisés. - Les outils de traitement des réclamations clients sont utilisés en lien avec les procédures internes.
--	--	--	--

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 n°3 Mener la Conquête d'une nouvelle clientèle Entreprises			
Conquête de nouveaux clients	C10 (B3.1) Solliciter des recommandations auprès de ses clients en vue d'élargir la prospection.	Evaluation par le tuteur, en situation professionnelle et présentation à la commission d'évaluation.	• Aptitude au développement commercial - L'utilisation des outils de suivi de développement du portefeuille est maîtrisée. - La communauté des clients est activée dans le but de générer des recommandations. - Le ciblage correspond aux objectifs. - Le(la) postulant(e) s'inscrit dans la démarche corporate de
	C11 (B3.2) Cibler et préparer ses actions de conquête en accord avec les objectifs de développement.	Evaluation par le tuteur, en situation professionnelle et présentation à la commission d'évaluation.	

CQP Chargé(e) d'affaires entreprises – Niveau 7

	C12 (B3.3) Promouvoir la prescription par une démarche rationnelle et organisée, de façon à favoriser la venue de nouveaux clients. C20 (B3-4) – représenter son entreprise en externe lors de manifestations ou d'animations de réunions	Évaluation par le tuteur, en situation professionnelle et présentation à la commission d'évaluation.	<i>prescription interne et externe pour développer son réseau.</i> - <i>La prise de parole en public est claire, aisée et structurée</i> - <i>Le message exprimé est pertinent, et convaincant en phase avec les valeurs et stratégie de l'entreprise</i>
--	---	---	---

CQP Chargé(e) d'affaires entreprises – Niveau 7

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'EVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
BLOC n°4 Piloter la gestion des risques			
Analyse des risques	C15 (B4.1) Analyser les documents d'une entreprise ou d'un groupe, conduire une analyse financière et argumenter les dossiers de financements, afin d'identifier les risques inhérents à leur situation.	Evaluation par le tuteur, en situation professionnelle + quiz	• Qualité et exhaustivité de l'analyse de risques - La lecture des documents financiers est acquise - L'avis émis sur les dossiers est conforme à l'analyse et reprend les points forts et faibles de chaque dossier - La vérification régulière des indicateurs risques permet un traitement rapide et efficace des situations en cours de dégradation - 60 % de bonnes réponses au quiz
	C16 (B4.2) Détecter les signaux d'alerte en vue de définir une stratégie de prévention et de traitement des dégradations.	Evaluation par le tuteur en situation professionnelle + sujet tiré au sort et présentation à la commission d'évaluation + quiz	
Prévention et gestion des dégradations	C17 (B4.3) Adapter les offres au "profil-risque" du client tel qu'il ressort de l'analyse afin de prévenir les dégradations potentielles.	Evaluation par le tuteur en situation professionnelle + sujet tiré au sort et présentation à la commission d'évaluation + quiz	• Pertinence des solutions mises en œuvre - Les solutions proposées sont en adéquation avec le projet et le profil du client - 60 % de bonnes réponses au quiz.

CQP Chargé(e) d'affaires entreprises – Niveau 7

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'EVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
BLOC n°4 Piloter la gestion des risques			
Prévention et gestion des dégradations	C18 (B4.4) Assurer un partage de risque et/ou de financement des dossiers de crédit en suivant les préconisations internes de façon à prémunir les deux parties des incidents susceptibles d'affecter la relation contractuelle.	Evaluation par le tuteur en situation professionnelle + sujet tiré au sort et présentation à la commission d'évaluation + quiz	• Pertinence des solutions mises en œuvre (suite) - Les préconisations internes sont suivies - Le partage d'un dossier de financement est bien privilégié dans les dossiers significatifs en termes de montant et de risque - 60 % de bonnes réponses au quiz
Adaptation aux normes règlementaires et évolutions législatives	C19 (B4.5) Entretenir son expertise par une veille active visant à intégrer les modifications-et les évolutions règlementaires et législatives du marché Entreprises	Evaluation par le tuteur, en situation professionnelle.	• Maîtrise des normes règlementaires et évolutions législatives applicables au secteur bancaire - Le(la)postulant(e) s'informe régulièrement des évolutions de la réglementation. - Il(elle) prend en compte les recommandations de l'AMF et du code des assurances.