

Chargé de clientèle particuliers – Niveau 6

| 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 |
| <p>BLOC n°1</p> <p>Piloter un portefeuille de clients particuliers dans une relation omnicanale</p> | | | |
| <p>A1. Préparation de l'activité commerciale</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analyse du portefeuille • Identification des axes de progrès • Définition et chiffrage des objectifs • Planification | <p>C1 (B1.1) Analyser un portefeuille de clients particuliers, en vue de définir les axes de développement.</p> | <p>Mise en situation professionnelle</p> <p>Rendu de livrables professionnels</p> <p>Soutenance orale devant jury</p> | <ul style="list-style-type: none"> - <i>Le candidat présente et justifie les critères objectifs de segmentation du portefeuille (potentiel commercial, niveau de risque, etc.).</i> - <i>Les axes de développement sont identifiés et justifiés.</i> - <i>Les objectifs qualitatifs et chiffrés de l'action à mener sont précisés.</i> |
| | <p>C2 (B1.2) Organiser son activité commerciale en vue d'assurer le suivi de celle-ci, son efficacité, ainsi qu'une bonne gestion des priorités.</p> | | <ul style="list-style-type: none"> - <i>La planification de l'action à mener répond aux priorités et aux objectifs de celle-ci.</i> - <i>Le candidat explicite la méthode qu'il met en œuvre pour optimiser sa gestion du temps.</i> - <i>Il présente ses tableaux de bord de suivi et leurs principaux indicateurs de performance.</i> |

Chargé de clientèle particuliers – Niveau 6

| 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 |
| <p>BLOC n°1</p> <p>Piloter un portefeuille de clients particuliers dans une relation omnicanale</p> | | | |
| <p>A2. Conduite de l'activité commerciale</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utilisation des outils numériques et des applicatifs • Reporting • Partage d'informations | <p>C3 (B1.3) Renseigner et mettre à jour au quotidien le système d'information de la banque, dans le but de faciliter le développement de l'activité commerciale et la qualité de l'expérience client.</p> | <p>Mise en situation professionnelle</p> <p>Rendu de livrables professionnels</p> <p>Soutenance orale devant jury</p> | <ul style="list-style-type: none"> - <i>Le candidat démontre son agilité dans l'utilisation des outils et techniques de suivi commercial de la banque.</i> - <i>Il maîtrise les outils numériques mis à sa disposition et justifie leur mise en œuvre au regard des objectifs à atteindre.</i> - <i>Il présente sa méthodologie de mesure en temps réel de son efficacité opérationnelle.</i> - |
| | <p>C4 (B1.4) Partager son expérience avec les membres de l'équipe, dans le but de participer à l'amélioration des pratiques professionnelles et des compétences au sein de son établissement bancaire.</p> | | <ul style="list-style-type: none"> - <i>Les rapports chiffrés communiqués par le candidat à sa hiérarchie et à son entourage professionnel sont clairs et précis.</i> - <i>Le candidat démontre sa capacité à interagir avec ses collègues et experts métiers.</i> - <i>Il communique aisément, à l'oral comme à l'écrit.</i> |

Chargé de clientèle particuliers – Niveau 6

| 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 |
| <p>BLOC n°1</p> <p>Piloter un portefeuille de clients particuliers dans une relation omnicanale</p> | | | |
| <p>A3. Développement du portefeuille</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recommandations • Utilisation des outils numériques de développement du portefeuille • Mise en place des tableaux de bord et indicateurs | <p>C5 (B1.5) Solliciter des recommandations auprès de ses clients en vue d'élargir la prospection et de contribuer au dynamisme de son entité bancaire.</p> | <p>Mise en situation professionnelle</p> <p>Rendu de livrables professionnels</p> <p>Soutenance orale devant jury</p> | <ul style="list-style-type: none"> - <i>Le candidat justifie sa stratégie de conquête de nouveaux clients.</i> - <i>Il a su activer sa communauté de clients particuliers dans le but de générer des recommandations.</i> - <i>Il donne des exemples pertinents.</i> - <i>Il s'inscrit dans la démarche corporate de prescription interne et externe pour développer son réseau et générer des prospects.</i> |
| | <p>C6 (B1.6) Identifier par anticipation les tendances du marché, en vue de proposer des solutions novatrices au regard des objectifs de développement.</p> | | <ul style="list-style-type: none"> - <i>Le candidat formule clairement ses analyses des tendances du marché.</i> - <i>Le candidat explicite et justifie sa méthodologie de préparation des actions de développement</i> - <i>Il présente ses tableaux de bord de suivi et leurs principaux indicateurs de performance.</i> - <i>L'utilisation des outils numériques de développement du portefeuille est maîtrisée.</i> |

Chargé de clientèle particuliers – Niveau 6

| 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 |
| <p>BLOC n°2</p> <p>Proposer et négocier des solutions en personnalisant la relation</p> | | | |
| <p>A4. Préparation des entretiens</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prise de rendez-vous • Analyse des dossiers clients • Préparation des questions au client (guide d'entretien) | <p>C7 (B2.1) Adopter une démarche pro active en direction des clients, dans le but de maximiser la prise de rendez-vous.</p> | <p>Mise en situation professionnelle</p> <p>Rendu de livrables professionnels</p> <p>Soutenance orale devant jury.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - <i>La prise de rendez-vous initiée est adaptée à chaque situation (Horaire, canal, jour).</i> - <i>L'objet du rendez-vous présente un intérêt pour le client (rendez-vous qualifié), que le candidat présente en détail.</i> - <i>Le candidat démontre la proactivité de sa démarche par sa capacité à solliciter les clients présentant un potentiel réel pour les deux parties.</i> |
| | <p>C8 (B2.2) Préparer ses entretiens en fonction du profil et de la situation du client, en prenant en compte le contexte et les enjeux de celui-ci, afin de découvrir et de préciser ses besoins.</p> | | <ul style="list-style-type: none"> - <i>L'analyse du dossier client est réalisée et justifiée.</i> - <i>Le candidat utilise les outils dédiés à la préparation de l'entretien.</i> - <i>La préparation de l'entretien est réalisée en cohérence avec les objectifs de développement du portefeuille.</i> |

Chargé de clientèle particuliers – Niveau 6

| 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 |
| <p>BLOC n°2</p> <p>Proposer et négocier des solutions en personnalisant la relation</p> | | | |
| <p>A5. Conduite des entretiens</p> <ul style="list-style-type: none"> • Intégration des données fiscales et patrimoniales • Mise en évidence des opportunités • Négociation | <p>C9 (B2.3) Veiller à la rentabilité des solutions patrimoniales proposées en termes de fiscalité, d'effort financier et de couverture des risques en vue de négocier et vendre des produits et services adaptés.</p> | <p>Mise en situation professionnelle</p> <p>Rendu de livrables professionnels</p> <p>Soutenance orale devant jury</p> <p>Questionnaire thématique portant sur la réglementation fiscale.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - <i>Les informations fiscales et patrimoniales sont comprises et correctement intégrées au projet d'entretien.</i> - <i>Le candidat démontre la cohérence des solutions proposées avec la situation patrimoniale et fiscale du client.</i> - <i>Ses réponses aux questions de la commission d'évaluation sont convaincantes.</i> - <i>60% de bonnes réponses au questionnaire.</i> |
| | <p>C10 (B2.4) Transformer les informations en opportunités pour le client et pour l'entreprise, afin de conclure l'entretien dans de nouvelles perspectives de poursuite de la relation-client.</p> | <p>Mise en situation professionnelle</p> <p>Rendu de livrables professionnels</p> <p>Soutenance orale devant jury</p> | <ul style="list-style-type: none"> - <i>La reformulation des informations est maîtrisée.</i> - <i>Les solutions construites sont adaptées aux situations et à la poursuite de la relation.</i> - <i>L'enrichissement de la base informatique est assuré.</i> - <i>Les opportunités de contact sont paramétrées pour pouvoir être utilisées ultérieurement.</i> |

Chargé de clientèle particuliers – Niveau 6

| 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 |
| <p>BLOC n°2</p> <p>Proposer et négocier des solutions en personnalisant la relation</p> | | | |
| <p>A6. Gestion de la relation-client</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suivi des contrats • Suivi des opérations • Réalisation des points d'étapes | <p>C11 (B2.5) Mettre en œuvre une démarche d'après-vente valorisante et respectueuse des engagements, afin de renforcer la confiance des clients.</p> | <p>Mise en situation professionnelle</p> <p>Rendu de livrables professionnels</p> <p>Soutenance orale devant jury</p> | <ul style="list-style-type: none"> - <i>Le démarche d'après-vente est explicitée et correspond aux objectifs de la banque.</i> - <i>Les éléments de suivi et les engagements sont traités dans le délai imparti.</i> - <i>Le candidat démontre sur le terrain sa capacité à maintenir une relation de confiance avec ses clients.</i> |
| | <p>C12 (B2.6) Favoriser l'autonomie des clients dans la gestion de leurs opérations bancaires simples tous canaux confondus, dans un but d'optimisation.</p> | | <ul style="list-style-type: none"> - <i>Le candidat identifie l'ensemble des opérations bancaires utiles à son client.</i> - <i>La relation multi-canal et les outils de gestion sont maîtrisés.</i> - <i>L'accompagnement du client vers une autonomie sur les outils mis à sa disposition est mis en œuvre.</i> |

Chargé de clientèle particuliers – Niveau 6

| 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 |
| <p>BLOC n°2</p> <p>Proposer et négocier des solutions en personnalisant la relation</p> | | | |
| <p>A6. Gestion de la relation-client (suite et fin)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Personnalisation • Traitement des réclamations • Fidélisation | <p>C13 (B2.7) Personnaliser la relation quel que soit le canal utilisé et assurer son suivi, afin de la préserver et la renforcer.</p> | <p>Mise en situation professionnelle</p> <p>Rendu de livrables professionnels</p> <p>Soutenance orale devant jury</p> | <ul style="list-style-type: none"> - <i>Les éléments de suivi et les engagements sont traités dans le délai imparti.</i> - <i>La relation multicanale et les outils de gestion sont maîtrisés.</i> - <i>L'accompagnement du client vers une autonomie sur les outils mis à sa disposition est manifeste.</i> |
| | <p>C14 (B2.8) Traiter les réclamations, afin de renforcer la confiance et la fidélisation des clients.</p> | | <ul style="list-style-type: none"> - <i>Les outils de traitement des réclamations sont utilisés en lien avec les procédures internes.</i> - <i>Les réclamations sont traitées.</i> - <i>Les indicateurs de confiance et de fidélisation sont corrects.</i> |
| | <p>C15 (B2.9) Adapter ses pratiques et postures relationnelles aux situations traitées, afin de renforcer la confiance et la fidélisation des clients.</p> | | <ul style="list-style-type: none"> - <i>Le candidat s'adapte aux différentes situations.</i> - <i>La posture est adaptée à celles-ci.</i> - <i>L'objectif de fidélisation est pris en compte et suivi.</i> |

Chargé de clientèle particuliers – Niveau 6

| 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 |
| <p>BLOC n°2</p> <p>Proposer et négocier des solutions en personnalisant la relation</p> | | | |
| <p>A7. Prise en compte du handicap</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analyse des situations • Identification des difficultés d'accès • Mise en place de procédures adaptées | <p>C16 (B2.10) Analyser les difficultés d'un client en situation de handicap, sur le fondement du référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA), dans le but de faciliter son information et sa gestion quotidienne des dossiers de financement.</p> | <p>Mise en situation professionnelle</p> <p>Rendu de livrables professionnels</p> <p>Soutenance orale devant jury</p> | <ul style="list-style-type: none"> - <i>Le candidat présente et analyse les différentes situations de handicap rencontrées dans l'exercice de ses fonctions.</i> - <i>Il a su s'informer auprès des associations d'aide aux personnes en situation de handicap et en a retenu des enseignements opérationnels.</i> - <i>La prise en compte du RGAA est conforme aux situations étudiées.</i> - <i>Le candidat présente des propositions réalistes pour l'accompagnement des personnes en situation de handicap.</i> - |

Chargé de clientèle particuliers – Niveau 6

| 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 |
| <p>BLOC n°3</p> <p>Identifier et gérer les risques financiers pour sécuriser le client et l'activité</p> | | | |
| <p>A8. Analyse et prévention des risques</p> | <p>C17 (B3.1) Gérer les situations à risque dans l'intérêt de l'entreprise bancaire et de ses clients, afin de prévenir les incidents.</p> | <p>Mise en situation professionnelle</p> <p>Rendu de livrables professionnels</p> <p>Soutenance orale devant jury.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - <i>L'utilisation des outils de suivi est maîtrisée (traitement des alertes + enregistrement des données).</i> - <i>L'évaluation des pièces fournies et des explications motivées permet l'appréciation de la situation et la prise de décision.</i> - <i>Un avis est sollicité lorsque cela est utile sur les dossiers d'entrées en relation, de suspicions de fraudes et de financement.</i> |
| | <p>C18 (B3.2) Analyser la nature du risque, anticiper les conséquences potentielles et faire de la prévention des risques une opportunité de solution durable.</p> | | <ul style="list-style-type: none"> - <i>Le candidat explicite sa méthodologie de prise en compte des risques dans ses activités commerciales.</i> - <i>Il présente ses tableaux de bord de suivi et les indicateurs de risque utilisés.</i> - <i>L'analyse préalable des dossiers des prospects répond aux impératifs de la banque en matière de prévention des risques.</i> |

Chargé de clientèle particuliers – Niveau 6

| 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 |
| <p>BLOC n°3</p> <p>Identifier et gérer les risques financiers pour sécuriser le client et l'activité</p> | | | |
| <p>A9. Anticipation et gestion des dégradations</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analyse des indicateurs de risque et des alertes • Mise en place de mesures préventives • Traitement des dégradations | <p>C19 (B3.3) Suivre les indicateurs de risques, et appliquer les démarches de traitement des risques dans le cadre des délégations imparties afin de détecter par avance les risques de dégradation de la situation financière et patrimoniale du client.</p> | <p>Mise en situation professionnelle</p> <p>Rendu de livrables professionnels</p> <p>Soutenance orale devant jury</p> <p>Questionnaire thématique portant sur l'analyse et le traitement des risques.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - <i>Le candidat explicite la méthodologie de mise en place des alertes.</i> - <i>Il démontre l'efficacité de celles-ci dans les dossiers sensibles de son portefeuille.</i> - <i>Il distingue les risques de dégradation des situations financières et patrimoniales du client.</i> - <i>Ses propositions d'actions préventives sont élaborées en concertation avec le client.</i> |
| | <p>C20 (B3.4) Travailler dans le respect des procédures internes et de la réglementation, afin de fiabiliser la prévention des risques, d'assurer la protection des clients et le traitement des dégradations.</p> | | <ul style="list-style-type: none"> - <i>Les décisions prises sont adaptées aux situations, sans a priori ni discrimination, en conformité avec la réglementation et les procédures internes et dans le respect des engagements.</i> - <i>Les réponses aux questions de la commission d'évaluation sont argumentées et convaincantes.</i> - <i>60 % de bonnes réponses au questionnaire.</i> |

Chargé de clientèle particuliers – Niveau 6

| 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 |
| <p>BLOC n°3</p> <p>Identifier et gérer les risques financiers pour sécuriser le client et l'activité</p> | | | |
| <p>A.10 Adaptation de la prospection aux normes réglementaires et législatives</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suivi de la réglementation • Mise en application dans la démarche de prospection | <p>C21 (B3.5) Identifier et mettre en œuvre les recommandations de l'Autorité des Marchés Financiers applicables aux prestataires d'investissement, les dispositions du Code des Assurances applicables à l'intermédiation, la Directive Crédit et les évolutions législatives dans la démarche de prospection.</p> | <p>E3. Questionnaire thématique portant sur les directives AMF, le Code des Assurances et la Directive Crédit.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - <i>Le candidat s'informe régulièrement des évolutions de la réglementation.</i> - <i>Il détecte les opportunités de ces évolutions pour son plan de prospection.</i> - <i>Il prend en compte les évolutions de la réglementation dans son activité de prospection.</i> - <i>60 % de bonnes réponses au questionnaire.</i> |
| <p>A11. Protection des données personnelles</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suivi de la réglementation • Mise en application du RGPD | <p>C22 (B3.6) Identifier et mettre en œuvre les recommandations du RGPD dans le traitement des dossiers clients et la démarche de prospection.</p> | <p>Mise en situation professionnelle</p> <p>Rendu de livrables professionnels</p> <p>Soutenance orale devant jury</p> <p>Questionnaire thématique portant sur le RGPD.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - <i>La protection des données personnelles est assurée dans les opérations de prospection et le traitement des dossiers clients.</i> - <i>Elle est conforme au RGPD, ainsi qu'aux recommandations de la CNIL.</i> - <i>60 % de bonnes réponses au questionnaire.</i> |

Chargé de clientèle particuliers – Niveau 6

Les modalités d'évaluation peuvent être adaptées en fonction des situations des personnes handicapées (Accord de groupe en faveur des salariés en situation de handicap et des salariés proche aidants – Groupe Crédit Mutuel – 8 décembre 2021).

BLOCS DE COMPETENCES

Les compétences évaluées sont réparties en trois blocs :

1. Piloter un portefeuille de clients particuliers dans une relation omnicanale
2. Proposer et négocier des solutions en personnalisant la relation
3. Identifier et gérer les risques financiers pour sécuriser le client et l'activité

La validation des trois blocs de compétences est obligatoire pour l'obtention du titre.

La validation partielle d'un bloc n'est pas possible. La validation partielle de la certification est constituée des blocs dont la totalité des compétences à évaluer est reconnue.