

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

### 5 - REFERENTIELS

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

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

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<b>Bloc 1 : Gestion d'un portefeuille de clients particuliers dans le respect de la réglementation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyser des situations de clients présents dans son portefeuille :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier et analyser des évolutions de situation</li> <li>- Mobiliser ses connaissances en matière de produits bancaires, de produits financiers et de contrats assurances (mécanismes, conditions souscription, etc.)</li> <li>- Identifier et étudier les évolutions de la réglementation en vigueur et applicable dans les secteurs bancaires, financiers et les assurances</li> <li>- Détailler le montage et les mécanismes de fonctionnement de produits bancaires, financiers et de contrats d'assurance</li> <li>- Analyser des intérêts respectifs de produits et de services pour un client et pour une agence, un organisme bancaire, financier ou un assureur</li> <li>- Conseiller des clients en matière de placements et de souscription d'assurance</li> </ul> </li> </ul>	Evaluation par le biais d'études de cas composées de plusieurs cas pratiques.  <b>Conseiller et justifier la souscription de produits bancaires ou de produits d'assurance</b>  L'objectif est d'évaluer la capacité du candidat à : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analyser la situation des clients du portefeuille et identifier des besoins potentiels à partir d'informations disponibles</li> <li>- Identifier les problématiques liées au contexte</li> <li>- Proposer des produits adaptés et justifier leur intérêt dans un contexte donné</li> </ul>	Evaluation des points suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cohérence et structure de l'analyse réalisée en fonction de la situation donnée</li> <li>- Identification claire et correcte des enjeux liés au contexte</li> <li>- Degré de maîtrise du fonctionnement des produits proposés</li> <li>- Pertinence et cohérence des préconisations établies</li> <li>- Qualité de l'argumentation</li> <li>- Logique des conclusions apportées</li> </ul>

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prendre en compte les évolutions législatives dans le cadre de ses fonctions</li> <li>- Présenter et expliquer le fonctionnement de produits bancaires, financiers et d'assurance</li> </ul>	
<p><b>Bloc 2 : Accompagnement et conseil client suite à la réalisation d'un diagnostic de situation patrimoniale et financière</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recenser et évaluer le patrimoine personnel ou professionnel de clients :             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Déterminer des besoins de clients par l'analyse de leurs demandes et redéfinir leurs besoins par l'analyse de leur situation réelle (patrimoine)</li> <li>- Conseiller des clients sur des opérations de gestion de patrimoine à prévoir</li> <li>- Réaliser des projections de résultats d'opérations spécifiques et comparer des résultats de différents scénarii de gestion</li> <li>- Présenter des possibilités, des types et modes de financements et de couverture de projets</li> <li>- Orienter des clients à l'appui de résultats prévisionnels d'opérations ou de stratégie de gestion</li> <li>- Déterminer des capacités théoriques de financements de clients en fonction du niveau d'endettement et des capacités de remboursement</li> <li>- Parmi différentes solutions possibles, sélectionner la solution la plus adaptée aux intérêts du client et aux intérêts de l'organisme bancaire ou de la société d'assurance</li> </ul> </li> </ul>	<p>Au travers d'études de cas, le candidat doit conseiller des clients, dont il dispose d'un dossier complet présentant la situation patrimoniale, sur une problématique spécifique.</p> <p>L'objectif est d'évaluer la capacité du candidat à :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprendre la situation et la problématique du client</li> <li>- Sélectionner les informations importantes dans les dossiers</li> <li>- Conseiller des clients sur des opérations de gestion de patrimoine à prévoir</li> <li>- Réaliser des projections de résultats prévisionnels</li> <li>- Expliquer des raisonnements permettant de conseiller des clients</li> </ul>	<p>Evaluation des points suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pertinence de l'analyse des documents de présentation de situations de clients</li> <li>- Identification claire et correcte des enjeux liés à la situation donnée</li> <li>- Mise en adéquation des besoins théoriques de clients et des produits proposés</li> <li>- Pertinence et cohérence des préconisations établies</li> <li>- Degré d'exactitude des calculs</li> <li>- Clarté des explications données sur les incidences des choix proposés</li> </ul>

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utiliser les techniques de vente pour mener à bien une négociation :             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier des profils de clients et/ou de prospects par l'analyse de leurs dossiers et des informations disponibles</li> <li>- Repérer et étudier des évolutions de situations de clients, anticiper des besoins et des intérêts théoriques pour des produits bancaires ou des assurances</li> <li>- Rechercher des complémentarités de produits bancaires, financiers et d'assurance pour les commercialiser à des clients</li> <li>- Mettre en œuvre des techniques commerciales de présentation de produits, développer et adapter des argumentaires à des objections de clients</li> <li>- Mettre en œuvre des actions commerciales pour atteindre des objectifs de commercialisation de produits spécifiques</li> <li>- Gérer la relation client à distance et maîtriser les différents outils technologiques à disposition</li> <li>- Analyser des limites d'utilisations et les seuils d'intérêts de produits spécifiques pour des clients en fonction de leur situation et de leurs besoins</li> <li>- Réaliser des simulations d'acquisitions de produits spécifiques par des clients et contrôler leur éligibilité</li> <li>- Illustrer des argumentaires de vente par des projections de résultats à partir de situations de clients</li> <li>- Expliquer des différences et des spécificités techniques de produits comparables, comparer des produits d'une agence et d'organismes concurrents</li> </ul> </li> <li>• Maîtriser l'anglais à des fins professionnelles :             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conduire et/ou participer à un entretien en anglais (dialoguer, négocier et sécuriser ses interlocuteurs)</li> </ul> </li> </ul>	<p>Simulation / Mise en situation : A partir d'un catalogue de produits bancaires, financiers et d'assurances, et de la situation d'un client/prospect, le candidat doit présenter et expliquer le fonctionnement de différents produits bancaires puis répondre à des questions/objections en argumentant ses propos.</p> <p><b>Mener une négociation</b></p> <p>L'objectif est d'évaluer la capacité du candidat à :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Expliquer les spécificités de l'ensemble des produits, dans l'optique d'informer un client potentiel</li> <li>- Evaluer l'éligibilité d'un client pour la souscription de produits déterminés</li> <li>- Expliquer et reformuler les modes de fonctionnement de produits donnés et aboutir à l'acte de souscription</li> <li>- Réaliser des projections de résultats de souscription de produits bancaires financiers et d'assurance</li> <li>- S'autoévaluer et justifier des réussites ou des échecs de vente</li> </ul>	<p>Evaluation des points suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Respect des étapes des processus de vente (prise de contact, découverte, questionnement, argumentation, conclusion)</li> <li>- Compréhension des mécanismes et des fonctionnements des produits</li> <li>- Identification claire et correcte des enjeux de produits pour un organisme</li> <li>- Identification des intérêts des produits pour des clients en fonction de leurs projets</li> <li>- Identification des risques liés à des produits</li> <li>- Justesse des simulations et des calculs effectués</li> <li>- Qualité et logique de l'argumentation, clarté des échanges, pouvoir de conviction</li> <li>- Cohérence et réalisme des conclusions proposées</li> <li>- Qualité du traitement des objections clients</li> <li>- Degré d'objectivité de l'autoévaluation</li> </ul>
--	--	--	---

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprendre et rédiger un document professionnel en anglais (courrier, e-mail, note, etc.)</li> <li>- S'entretenir et échanger en anglais, par téléphone, avec un client et/ou un prospect</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aisance, écoute et empathie face au jury</li> </ul>
<p><b>Bloc 3 : Pilotage efficace d'une unité professionnelle dans le secteur bancaire ou financier, via la maîtrise des différents aspects liés à la gestion d'une organisation</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyser la situation d'une entreprise sur son marché :             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mener des enquêtes et des études de marché pour positionner l'entreprise et définir une stratégie cohérente</li> <li>- Réaliser un diagnostic interne et externe d'une organisation en vue d'identifier des problématiques et de définir des propositions cohérentes</li> </ul> </li> <li>• Manager une équipe au sein d'un établissement bancaire ou financier :             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Utiliser la communication managériale pour motiver et donner du sens</li> <li>- Exprimer en toute situation un message cohérent et attractif</li> <li>- Adapter son comportement en fonction de la personne et de la situation</li> <li>- Mener des entretiens de type recrutement, évaluation professionnelle et recadrage</li> </ul> </li> <li>• Maîtriser les aspects juridiques d'une organisation bancaire ou financière :             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Respecter les formalités d'embauche, la gestion des heures, des congés ou absences</li> </ul> </li> <li>• Utiliser les réseaux sociaux à des fins professionnelles dans le secteur bancaire ou financier :             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprendre l'intérêt et les utilisations des réseaux sociaux pour une entreprise</li> <li>- Animer une communauté</li> <li>- Elaborer et présenter une stratégie social média</li> </ul> </li> </ul>	<p>Evaluation par le biais d'études de cas composées de plusieurs cas pratiques.</p> <p>Le candidat est évalué sur sa maîtrise des outils d'analyse et leur utilisation, et sa capacité à proposer des solutions pertinentes dans des contextes donnés.</p>	<p>Evaluation des points suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pertinence de l'analyse qualitative et quantitative</li> <li>- Pertinence de l'évaluation des risques encourus par l'entreprise (sociaux, techniques, etc.)</li> <li>- Maîtrise des outils d'analyse et de leur utilisation à bon escient</li> <li>- Qualité des justifications fournies concernant l'utilisation des réseaux sociaux dans un contexte professionnel précis</li> <li>- Compréhension des différents concepts de la communication interpersonnelle et justification de leur mise en application dans un contexte précis</li> <li>- Degré de maîtrise des principales dispositions du droit du travail utiles en environnement managérial</li> </ul>

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Qualité, cohérence et justification des réponses apportées</li> </ul>
<p><b>Bloc 4 : Gestion d'un portefeuille de clients professionnels dans le respect de la réglementation</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proposer des produits bancaires, d'épargne et de financement selon le besoin du client professionnel :             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifier les différentes catégories de professionnels (professions libérales, artisans, commerçants) et leurs caractéristiques propres</li> <li>- Réaliser une analyse économique et financière (rentabilité, structure, etc.)</li> <li>- Analyser des situations de clients par l'exploitation de résultats de diagnostics de situations</li> <li>- Analyser le risque client professionnel (surendettement, exposition fiscale excessive, valorisation insuffisante, ...)</li> <li>- Recenser et analyser des projets et des besoins de clients et les conséquences en termes de besoins de financement, d'assurances, etc.</li> <li>- Rechercher, analyser et interpréter des évolutions et changements de situation</li> <li>- Traduire des évolutions de situation en risques et en garanties pour un organisme bancaire, de financement ou d'assurance</li> <li>- Estimer la faisabilité technique de financement de projets d'entreprises</li> <li>- Anticiper des évolutions programmées de situations par des simulations</li> <li>- Définir des stratégies de gestions pour assurer des changements de situation</li> </ul> </li> </ul>	<p>Un cas concret est soumis au candidat qui doit démontrer sa capacité à analyser la situation économique et financière d'une entreprise de type PME.</p> <p>Suite à cette analyse, le candidat doit être capable d'orienter son client de façon précise dans le cadre d'un projet financier.</p> <p>L'objectif est d'évaluer la capacité du candidat à :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analyser des situations de clients professionnels</li> <li>- Etudier des situations économiques et financières de d'entreprises</li> <li>- Exploiter et interpréter des résultats d'analyses de comptabilité et de courbes de trésoreries d'entreprises</li> <li>- Recenser des besoins de clients professionnels, analyser des projets, comprendre la logique du client et sa démarche</li> <li>- Etudier des évolutions et changements de situation de clients, évaluer des impacts possibles sur une</li> </ul>	<p>Evaluation des points suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pertinence et justesse de l'analyse de la situation économique et financière de l'entreprise présentée</li> <li>- Identification précise des risques client</li> <li>- Qualité des justifications fournies quant à la faisabilité de financement de projets</li> <li>- Degré d'exactitude des calculs de capacités théoriques d'endettements et de financements</li> <li>- Pertinence et cohérence des préconisations établies</li> <li>- Logique des conclusions de gestion proposées</li> </ul>

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

		<p>situation économique et financière</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Estimer des capacités théoriques de financements de clients et évaluer des faisabilités de financement de projets de clients.</li></ul>	
--	--	---	--

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

---