

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 32059**

Intitulé

Conseiller clientèle multicanal en banque et assurance

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
Grenoble école de management (Etablissement d'enseignement supérieur consulaire)	Directeur

Niveau et/ou domaine d'activité

II (Nomenclature de 1969)

6 (Nomenclature Europe)

Convention(s) :

Code(s) NSF :

310 Spécialités plurivalentes des échanges et de la gestion, 313 Finances, banque, assurances, immobilier

Formacode(s) :

Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

Le/la conseiller(e) clientèle multicanal en banque et assurance mène une action de conseil à l'égard d'une clientèle de particuliers concernant les produits bancaires, financiers et d'assurance. Il s'adapte aux différentes situations de mise en œuvre de la relation clientèle : en agence, au téléphone, par internet, etc. Il intègre dans sa pratique ces différents canaux de communication et utilise les nouveaux outils digitaux tant dans ses interactions avec les clients qu'à l'occasion de ses actions de gestion de dossiers.

Le/la titulaire de la certification est capable de :

- Gérer la relation client dans la banque et l'assurance en contexte multicanal
- Gérer l'environnement réglementaire de la relation commerciale dans le secteur de la banque et de l'assurance en contexte multicanal
- Elaborer du conseil bancaire en opérations conventionnelles pour la clientèle des particuliers dans le secteur de la banque et de l'assurance
- Elaborer du conseil bancaire en opérations complexes pour la clientèle des particuliers dans le secteur de la banque et de l'assurance
- Animer une équipe commerciale dans le secteur de la banque et de l'assurance en contexte multicanal

Secteurs d'activité ou types d'emplois accessibles par le détenteur de ce diplôme, ce titre ou ce certificat

Le métier de conseiller(e) clientèle multicanal en banque et assurance s'exerce dans tout établissement bancaire ou/et d'assurance. Concernant les banques, les établissements accueillant ces profils sont de grandes tailles voire multinationaux. Il en est de même concernant les grands établissements d'assurance. Toutefois, la présence des conseillers dans les agences les amène à appréhender tout à la fois la structure et l'organisation de grandes entreprises comme de petites unités. D'ailleurs certains d'entre eux peuvent aussi travailler chez des courtiers d'assurance, des courtiers de crédits voire des petites structures de conseil patrimonial.

Aujourd'hui, avec le processus de digitalisation et l'entrée dans le secteur de la bancassurance de nouveaux acteurs issus des télécoms et d'internet (s'ajoutant à ceux de la grande distribution), ce type de métier se pratique dans des secteurs de plus en plus variés.

Selon les entreprises, le métier peut prendre les appellations suivantes :

Dans le secteur de la banque : conseiller client/clientèle des particuliers, conseiller clientèle multicanal, conseiller commercial, conseiller en patrimoine/patrimonial, conseiller en produits d'épargne, attaché de clientèle, attaché commercial, chargé de clientèle/clientèle particulier, gestionnaire de clientèle/de clientèle des particuliers, responsable clientèle, responsable commercial, responsable animateur d'unité commerciale.

Dans le secteur de l'assurance et du courtage : agent commercial, conseiller assurance, conseiller commercial/assurance, conseiller en assurance, gestionnaire de surrendèlement, collaborateur d'assurance, courtier en prêts.

Codes des fiches ROME les plus proches :

C1206 : Gestion de clientèle bancaire

C1203 : Relation clients banque/finance

C1102 : Conseil clientèle en assurances

Réglementation d'activités :

La certification AMF est obligatoire pour vendre des produits financiers. Elle est généralement organisée par les employeurs (établissements financiers). Grenoble Ecole de Management, en tant qu'établissement certifié par l'AMF, intègre dès le début du cursus la préparation et le passage de l'examen AMF.

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composantes de la certification :

Obtention de la certification :

Pour obtenir la certification de niveau II « Conseiller(e) clientèle multicanal en banque et assurance », le candidat doit valider la totalité des 5 blocs.

Pour les candidats non issus des métiers de la banque ou de l'assurance, la validation du bloc de compétences « Gérer l'environnement réglementaire de la relation client dans le secteur de la banque et de l'assurance en contexte multicanal » est un pré-requis à tout autre bloc.

Chaque bloc est certifié, il donne lieu à évaluation et validation.

Chaque bloc, décrit ci-dessous, forme un tout et peut être acquis de façon autonome par le salarié ou le demandeur d'emploi en fonction de ses besoins.

Le bloc de compétences validé sera un élément constitutif du dossier préparé dans le cadre de la VAE.

En cas de validation partielle par le jury de VAE, le candidat peut obtenir les compétences qui lui manquent :

- soit en suivant un ou plusieurs blocs de compétences ;

- soit en suivant une partie des enseignements correspondants à un bloc et l'autre partie en présentant un dossier de preuves correspondants aux compétences manquantes

- soit en réalisant une mission en entreprise lui permettant d'acquérir les compétences manquantes.

Toutes les situations d'évaluations peuvent être construites de manière indépendante ou combinées entre elles.

Les compétences s'appuient à hauteur minimale sur 70% d'évaluations individuelles.

Bloc de compétence :

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
<p>Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 32059 - Gérer la relation client en banque et assurance en contexte multicanal</p>	<p>Descriptif</p> <p>Analyser le positionnement concurrentiel et marketing de son établissement bancaire grâce à une segmentation pertinente Mener des négociations commerciales en restant attentif à la qualité de la relation client et à la fidélisation du client <i>Compte tenu du contexte marché, de la politique de son établissement et d'objectifs commerciaux qui lui sont préalablement fixés :</i> Entreprendre des démarches de prospection commerciale à l'aide des différents outils mis à sa disposition Interagir avec les clients via les différents canaux de distribution dont il dispose, en adaptant ses propositions commerciales à chaque profil concerné, selon sa nature et son degré d'exposition aux risques économiques et financiers Gérer les incidents et les situations conflictuelles avec les clients, en adaptant son attitude à chaque profil de client</p> <p>Productions attendues</p> <p>Fondée sur un cas réel ou fictif, analyse concurrentielle et de la stratégie marketing d'un établissement bancaire. Simulation ou/et analyse d'une situation de négociation avec un client. Etude de cas incluant une définition de cibles et des modalités opératoires. Etude de cas d'adéquation entre les différents canaux de communication et une ou des action(s) commerciale(s) ou relation clientèle. Simulation ou étude de cas réelle ou fictive d'une relation de clientèle sous tensions.</p> <p>Travail individuel et/ou collectif. Production orale et/ou écrite.</p>

INTITULÉ

DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 32059 - Gérer l'environnement réglementaire de la relation client dans le secteur de la banque et de l'assurance en contexte multicanal

Descriptif

En fonction des caractéristiques propres à son établissement :

Effectuer une veille permanente sur l'évolution de l'environnement réglementaire de la bancassurance

Pour la gestion du risque établissement :

Participer à la prévention des risques bancaires (crédit, liquidité, marché) qui concernent son portefeuille client

Participer à la prévention de la gestion :

- des risques opérationnels (fraude, malveillance, réputation, dysfonctionnement), - de non-conformité concernant ces actions,

- des dossiers de ses clients,

- des procédures qu'il met en œuvre.

Pour la gestion du système d'information :

Instruire avec rigueur et exhaustivité les dossiers et contrats qu'il a engagés ou/et dont il a la charge

Mettre en œuvre les actions et procédures nécessaires à la sécurité des données recueillies et transmises, en particulier dans le contexte multicanal.

Productions attendues

Analyse du cadre réglementaire d'activité de la bancassurance fondée sur un cas réel ou fictif

Certification AMF (Autorité des Marchés Financiers)

Etude de cas de situation de détection et d'analyse de risques, et de prévention concernant le portefeuille client

Etude de cas de situation de détection et d'analyse de risques, et de prévention concernant la non-conformité

Etude de cas réelle ou fictive de gestion de la sécurité des données en contexte multicanal

Travail individuel et/ou collectif. Production orale et/ou écrite.

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
<p>Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 32059 - Elaborer le conseil bancaire en opérations conventionnelles pour la clientèle des particuliers dans le secteur de la banque et de l'assurance</p>	<p>Descriptif</p> <p>Définir le profil risque de ses clients dans ses dimensions familiales, juridiques et fiscales <i>En lien avec la stratégie l'établissement, et compte tenu des objectifs commerciaux qui lui sont fixés :</i> Gérer dans leurs phases conception, instruction et suivi, les solutions adaptées aux clients, pour les services suivants (opérations conventionnelles) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - comptes courants et de moyens de paiement, - financements de court terme, - financements de long terme notamment pour l'immobilier et de renégociation de prêts - d'épargne réglementée classiques - et selon l'offre de son établissement, produits et services d'assurances IARD et/ou à la personne <p>Proposer des solutions adaptées aux demandes des clients, compte tenu des contextes économiques monétaires, financiers, voire sociaux et politiques du moment.</p> <p>Productions attendues</p> <p>Etude de cas axée profil client et produits-services, sur la base d'une situation réelle ou fictive, portant sur au moins deux des domaines suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comptes courants, moyens de paiement, financement de court terme - Financements de long terme - Produits d'épargne réglementée classiques - Produits d'assurance. <p>Etude de cas d'un contexte économique, monétaire et financier et des solutions pertinentes au regard de ce contexte en termes de financement ou/et d'épargne.</p> <p>Travail individuel et/ou collectif. Production orale et/ou écrite.</p>

INTITULÉ

DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

Bloc de compétence n°4 de la fiche n° 32059 - Elaborer le conseil bancaire en opérations complexes pour la clientèle des particuliers dans le secteur de la banque et de l'assurance

Descriptif

En lien avec la stratégie l'établissement, et compte tenu des objectifs commerciaux qui lui sont confiés :

Définir le profil risque de ses clients aux dimensions plus complexes (familial, activités, revenus, patrimoines)
Analyser les documents comptables de l'entreprise en vue de conseiller les clients cibles sur les dimensions succession, nantissements, épargne et financement de la retraite
Proposer des solutions de financements et de placements adaptées aux demandes des clients, compte tenu de l'évolution des marchés financiers de la fiscalité et au regard de la santé économique et sociale des territoires dont il a la charge.

Productions attendues

Etude de cas axée profil client et produits-services, sur la base d'une situation réelle ou fictive, comprenant une analyse de documents comptables, portant sur au moins deux des domaines suivants :

- de garanties
- de financements
- de placements plus ou moins sophistiqués en l'orientant si nécessaire vers d'autres interlocuteurs au sein de la banque

Etude de cas d'analyse des marchés financiers et de leur fiscalité et de préconisations de solutions pertinentes en termes de financement ou/et d'épargne

Travail individuel et/ou collectif. Production orale et/ou écrite.

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
<p>Bloc de compétence n°5 de la fiche n° 32059 - Animer une équipe commerciale dans le secteur de la banque et de l'assurance en contexte multicanal</p>	<p>Descriptif</p> <p><i>En tenant compte de la politique générale de l'établissement :</i> Définir les objectifs commerciaux de l'équipe qui lui est confiée Animer l'équipe commerciale en veillant à répartir les tâches, à coordonner et à planifier les actions des conseillers, en maintenant une ambiance de travail positive et mobilisatrice Accompagner les conseillers dans l'évolution de leur métier, notamment dans la mobilisation du multicanal dans la relation client et l'usage des outils numériques. Encadrer les conseillers si nécessaire sur les dossiers complexes, lorsque les clients ou les prospects sont à enjeux forts Mobiliser l'équipe autour des questions de réglementation, déontologie, confidentialité et conformité, notamment au regard des usages multicanaux.</p> <p>Productions attendues</p> <p>Fondé sur une situation réelle ou fictive, dossier d'analyse de pratiques professionnelles concernant les objectifs et l'animation d'une équipe commerciale Etude de cas basée sur une situation réelle ou fictive de conduite du changement liée au multicanal Situation de formation ou préparation de formation d'une équipe sur l'usage d'un ou deux outils technologiques et de leurs enjeux réglementaires et de conformité en contexte multicanal</p> <p>Travail individuel et/ou collectif. Production orale et/ou écrite.</p>

Validité des composantes acquises : 5 an(s)

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	OUINON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X	Le jury est composé de 3 à 5 personnes dont 25% de membres extérieurs à l'organisme représentant du secteur professionnel, 50% employeurs et 50% salariés. Ce jury est présidé par le Directeur de la Formation continue de GEM ou son représentant.
En contrat d'apprentissage	X	
Après un parcours de formation continue	X	Le jury est composé de 3 à 5 personnes dont 25% de membres extérieurs à l'organisme représentant du secteur professionnel, 50% employeurs et 50% salariés. Ce jury est présidé par le Directeur de la Formation continue de GEM ou son représentant.
En contrat de professionnalisation	X	Le jury est composé de 3 à 5 personnes dont 25% de membres extérieurs à l'organisme représentant du secteur professionnel, 50% employeurs et 50% salariés. Ce jury est présidé par le Directeur de la Formation continue de GEM ou son représentant.
Par candidature individuelle	X	
Par expérience dispositif VAE prévu en 2018	X	Le jury est composé de 3 à 5 personnes dont 25% de membres extérieurs à l'organisme représentant du secteur professionnel, 50% employeurs et 50% salariés. Ce jury est présidé par le Directeur de la Formation continue de GEM ou son représentant.

	OUI	NON
Accessible en Nouvelle Calédonie		X
Accessible en Polynésie Française		X

LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS

ACCORDS EUROPÉENS OU INTERNATIONAUX

Base légale

Référence du décret général :

Référence arrêté création (ou date 1er arrêté enregistrement) :

Arrêté du 27 décembre 2018 publié au Journal Officiel du 4 janvier 2019 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour trois ans, au niveau II, avec effet au 1er décembre 2014, jusqu'au 4 janvier 2022.

Référence du décret et/ou arrêté VAE :

Références autres :

Pour plus d'informations

Statistiques :

En moyenne 35 certifiés par an.

Autres sources d'information :

info@grenoble-em.com

[Grenoble Ecole de Management](#)

Lieu(x) de certification :

Grenoble école de management (Etablissement d'enseignement supérieur consulaire) : Auvergne Rhône-Alpes - Isère (38) [Grenoble]

Grenoble Ecole de Management - 12, rue Pierre Sépard 38000 Grenoble

Lieu(x) de préparation à la certification déclarés par l'organisme certificateur :

Grenoble Ecole de Management - 12, rue Pierre Sépard 38000 Grenoble

E2SE Management - 4, rue des Mouettes 14000 Caen

Groupe ISF Pôle Universitaire d'Alençon - Lieu-dit Montfoulon 61250 Damigny

Groupe ISF - 4, rue Hector Berlioz 72000 Le Mans

Institut Supérieur du Tertiaire (CCI de Grenoble) - 10, rue Aimé Pupin 38029 Grenoble Cedex 2

ISME - 6, rue du Moulin de la Halvêque 44300 Nantes

Historique de la certification :