

## REFERENTIEL D'ACTIVITES, DE COMPETENCES ET D'EVALUATIONS

### Chargé de clientèle particuliers banque assurance – Titre 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'EVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<b>FONCTION 1 – ACCUEILLIR, INFORMER ET CONSEILLER</b>			
A1. Accueillir et prendre en charge mes clients et prospects en agence ou à distance (téléphone, mail, web...)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communiquer avec aisance et clarté avec le client pour établir un climat de confiance,</li> <li>• S'exprimer et reformuler clairement à l'oral et à l'écrit,</li> <li>• Etre réactif dans la prise en charge du client.</li> </ul>	<b>Mémora</b> : rapport qui présente un enjeu stratégique d'entreprise rencontré et choisi par l'apprenant lors de son alternance. L'évaluation est individuelle, basée sur le document écrit et sur la présentation orale de ce dernier devant un jury composé de deux professionnels du métier.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- le rapport est synthétique</li> <li>- le rapport respecte les règles de style et d'orthographe</li> <li>- la présentation est claire et structurée</li> <li>- la présentation orale est convaincante</li> </ul>
A2. Maîtriser les offres et les services de l'entreprise pour adapter mon discours à chacun de mes clients	<ul style="list-style-type: none"> <li>• S'adapter au canal de communication utilisé par le client,</li> <li>• Prendre en charge un client de manière professionnelle.</li> </ul>		
A3. Collecter et implémenter les données nécessaires dans le logiciel de gestion client de l'entreprise (CRM - Customer Relationship management) pour qualifier et personnaliser la relation client	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utiliser le questionnement pour découvrir son client et en ressortir les informations pertinentes,</li> <li>• Qualifier les informations sur le fichier clients.</li> </ul>	<b>Mise en situation : appel de courtoisie</b> L'apprenant doit remplir les fiches clients sur lesquelles il appuie ses appels avec des informations pertinentes pour la suite de la relation et dans le but d'obtenir des rendez-vous par la suite. L'évaluation est individuelle.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- le mode de relation avec le client est déterminé</li> <li>- le canal de communication est déterminé</li> <li>- le client est défini (découverte)</li> <li>- le questionnement est utilisé (questions ouvertes, fermées, alternatives...)</li> <li>- l'écoute active est démontrée notamment par l'utilisation de la reformulation</li> </ul>
A4. Recueillir les besoins/demandes clients pour les instruire	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Détecter la demande du client,</li> <li>• Qualifier les futurs rendez-vous commerciaux en cernant les caractéristiques de la demande du client.</li> </ul>	<b>Mise en situation : entretien commercial</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- un accueil et une prise en charge du client est réalisé</li> </ul>

## REFERENTIEL D'ACTIVITES, DE COMPETENCES ET D'EVALUATIONS

### Chargé de clientèle particuliers banque assurance – Titre 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'EVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
A5. Détecter une opportunité commerciale par la découverte	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Savoir découvrir les besoins et les attentes du client grâce au questionnement, à des fins commerciales</li> </ul>	Jeu de rôle client/conseiller devant faire apparaître toutes les techniques étudiées. L'évaluation est individuelle, basée sur la performance de l'étudiant devant un jury composé de deux professionnels du métier. -	<ul style="list-style-type: none"> <li>- le discours est clair et convaincant</li> <li>- les offres de service sont connues et maîtrisées</li> <li>- les propositions sont en adéquation avec les besoins du client</li> <li>- les services en ligne ont été proposés</li> <li>-</li> </ul>
A6. Traiter les opérations courantes en agence  A7. Développer l'autonomie du client en faisant la promotion des services numériques de l'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maîtriser les différents moyens de paiement y compris les nouveaux moyens de paiement (via le mobile, portemonnaie électronique ...) ainsi les principaux contrats (banque et assurance)</li> <li>• Respecter les procédures administratives et financières de l'entreprise et maîtriser les processus de dématérialisation des documents clients</li> <li>• Être pédagogue sur l'utilisation des services en ligne : accompagner le client sur l'utilisation des nouveaux services bancaires en ligne.</li> </ul>		
A8. Gérer les litiges et réclamations	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Être capable de gérer les conflits avec les clients</li> <li>• Connaître sa délégation et la respecter</li> <li>• Référer à l'autorité compétente pour résoudre le conflit</li> </ul>		
A9. Interagir avec les clients sur les outils numériques : demande web, réseaux sociaux professionnels...  A10. Utiliser les outils digitaux mis à sa disposition en interne (Enterprise Resource Planning ou ERP, réseau social d'entreprise, cloud...) pour partager les savoirs et bonnes pratiques	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interagir de manière professionnelle et efficace avec le client par mail, sms, chat et via les médias sociaux,</li> <li>• Utiliser l'ensemble des outils digitaux et collaboratifs à sa disposition.</li> <li>• Travailler de manière transversale, partager et accéder plus rapidement à l'information en utilisant les outils digitaux que met à disposition son entreprise,</li> <li>• Être capable de rechercher l'information et de l'analyser.</li> </ul>	<b>Revue de presse :</b> Au travers de l'environnement numérique professionnel qu'il s'est créé, l'apprenant doit aller chercher des informations sur un thème précis à l'avance et exposer ses résultats à l'oral devant le groupe. L'évaluation est orale et individuelle.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- les sources ont été identifiées</li> <li>- l'analyse des informations est proposée</li> <li>- la finalité de la revue de presse a permis d'apporter un conseil client</li> </ul>

## REFERENTIEL D'ACTIVITES, DE COMPETENCES ET D'EVALUATIONS

### Chargé de clientèle particuliers banque assurance – Titre 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'EVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<b>FONCTION 2 – ANIMER, FIDELISER ET DEVELOPPER UN PORTEFEUILLE DE CLIENTS PARTICULIERS</b>			
B1. Développer un portefeuille clients	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analyser son portefeuille clients pour y détecter les opportunités,</li> <li>Faire des préconisations pour son développement,</li> <li>S'imposer des temps de prospection.</li> </ul>	<b>Évaluation des compétences de l'apprenant lors de son alternance.</b> Évaluation individuelle réalisée par le tuteur de l'entreprise.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- l'analyse du portefeuille client est avérée</li> <li>- les opportunités commerciales ont été identifiées</li> <li>- les préconisations de développement ont été proposées.</li> <li>- un plan d'actions commerciales est réfléchi et établi</li> </ul>
B2. Proposer et vendre par l'ensemble des canaux, les offres et services : Équipements bancaires, assurances et offres diversifiées...	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maîtriser l'ensemble des offres et services en banque et assurance y compris les nouveaux services satellitaires.</li> </ul>	<b>Dossier « plan d'actions commerciales » :</b> rapport écrit sur le thème « contribuer au plan d'actions commercial de son unité ». Ce document intègre la présentation de l'entreprise où l'apprenant effectue son alternance avec une analyse SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunités, Threats). L'action menée par l'apprenant lors de son alternance devra être décrite et expliquer en quoi elle sert la stratégie de l'entreprise. L'évaluation est individuelle, basée sur le document écrit, par un jury.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- la présentation de l'entreprise d'accueil est réalisée</li> <li>- l'utilisation du SWOT est démontré</li> <li>- le rapport écrit est structuré et synthétique</li> <li>- l'action menée est cohérente avec la mission définie</li> </ul>
B3. Organiser son activité, suivre ses objectifs commerciaux et en rendre compte à sa hiérarchie	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vendre et négocier les conditions générales et tarifaires des banques et assurances,</li> <li>Structurer des journées en déterminant ses priorités,</li> <li>Être autonome dans son action commerciale,</li> <li>Être force de proposition dans les actions collectives,</li> <li>Respecter ses délégations.</li> </ul>		
B4. Traiter les éléments commerciaux en utilisant l'ensemble des données « Big Data » mis à sa disposition (regroupement	<ul style="list-style-type: none"> <li>Être réactif pour répondre en temps et en heure à l'évènement concernant la vie du client</li> </ul>	<b>Évaluation des compétences de l'apprenant lors son alternance.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- les fiches clients ont été mises à jour</li> </ul>

## REFERENTIEL D'ACTIVITES, DE COMPETENCES ET D'EVALUATIONS

### Chargé de clientèle particuliers banque assurance - Titre 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'EVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
de données clients : connaissance client, historique des opérations ou de navigation web...)	(anniversaire, naissance, achat de résidence, achat de véhicule...) <ul style="list-style-type: none"> <li>Utiliser l'ensemble des données clients relevant des BIG DATA pour proposer au client une offre personnalisée,</li> <li>Suivre et connaître son portefeuille clients.</li> </ul>	Évaluation individuelle réalisée par le tuteur de l'entreprise.	<ul style="list-style-type: none"> <li>les informations utiles (anniversaire, naissance, achat de résidence, achat de véhicule...) ont été utilisées pour des actions commerciales</li> <li>les résultats ont été démontrés</li> </ul>
B5. Analyser les dossiers clients  B6. Conseiller ses clients en termes d'investissements et de placements  B7. Conduire une négociation commerciale en face-à-face ou à distance	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analyser son portefeuille clients pour y détecter les opportunités tant en banque qu'en assurance,</li> <li>Conduire le projet du client et valoriser le conseil,</li> <li>Mener un entretien de vente :               <ol style="list-style-type: none"> <li>Préparation de l'entretien commercial</li> <li>Prise de contact</li> <li>Recherches des besoins du client</li> <li>Argumentation</li> <li>Traitement des objections</li> <li>Conclusion - recommandation</li> <li>Prise de congé</li> </ol> </li> </ul> En respectant les 2 parties.	<b>Mise en situation lors d'un entretien commercial</b> : jeu de rôle client/conseiller devant faire apparaître toutes les techniques étudiées. L'évaluation est individuelle, basée sur la performance de l'étudiant devant un jury composé de deux professionnels du métier. Mode d'évaluation : face à face ou à distance. (Visioconférence)	<ul style="list-style-type: none"> <li>la méthode de vente est maîtrisée et utilisée (de la prise de contact à la prise de congés),</li> <li>le client est accueilli et les règles d'entretien ont été défini</li> <li>la méthode du questionnement a été utilisée pour la découverte des besoins du client dont reformulation</li> <li>une proposition claire a été élaborée en cohérence avec les besoins du client</li> <li>la réponse aux objections a été démontrée grâce à l'argumentation</li> <li>les produits sont maîtrisés</li> </ul>
B8. Assurer la fidélisation de la clientèle	<ul style="list-style-type: none"> <li>Être capable de proposer la bonne offre, par le bon canal, au bon moment et au bon client,</li> <li>Utiliser la recommandation pour doper ses ventes quelques soient les canaux de communication.</li> </ul>		
B9. Fidéliser son portefeuille en argumentant les tarifications bancaires et d'assurances	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vendre et négocier les conditions générales et tarifaires des banques et assurances,</li> <li>Respecter ses délégations.</li> </ul>		

## REFERENTIEL D'ACTIVITES, DE COMPETENCES ET D'EVALUATIONS

### Chargé de clientèle particuliers banque assurance - Titre 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'EVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<b>FONCTION 3 – MAITRISER LES RISQUES ET LA REGLEMENTATION</b>			
C1. Appliquer les dispositions réglementaires, déontologiques et de sécurité des secteurs Banque et Assurance en apportant une attention particulière aux informations et documents numériques transmis	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaître la réglementation et le droit en Banque Assurance : Être capable d'analyser l'environnement bancaire BALE II, BALE III, BALE IV ses contraintes et réglementations ainsi que l'environnement assurance.</li> </ul>	<p><b>Une étude de cas</b> reprenant le droit bancaire et des assurances avec les aspects juridiques et fiscaux d'une situation d'un client et l'analyse de son endettement. L'évaluation est individuelle, basée sur le document écrit.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- la problématique posée est comprise</li> <li>- les risques ont été évalués</li> <li>- les solutions à cette problématique ont été apportées tant sur le plan juridique que fiscale. Elles ont été identifiées.</li> </ul>
C2. Utiliser les évolutions juridiques, fiscales et législatives spécifiques au secteur banque - assurance du particulier	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apporter une solution fiscale et juridique à son client en lien avec son activité,</li> <li>• Apporter une nouvelle solution pour donner suite à des changements fiscaux et juridiques - être pro-actif.</li> </ul>		
C3. Prendre de la hauteur dans la communication avec son client			
C3. Analyser la situation juridique et fiscale du particulier	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Optimiser la situation fiscale du particulier en fonction de la réglementation.</li> </ul>		
C4. Appréhender et traiter le risque client.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaître les lois sur le crédit et l'endettement et savoir mesurer les impacts sur le client et son institution,</li> <li>• Détecter et évaluer les risques d'une situation financière,</li> <li>• Identifier les solutions pour contrer les risques.</li> </ul>	<p><b>Calcul d'impôts :</b> Exercice de calcul. L'évaluation est individuelle.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- l'impôt sur le revenu a été calculé,</li> <li>- la tranche moyenne d'imposition a été trouvée</li> <li>- les crédits et réductions d'impôts ont été imputés</li> <li>- le résultat de l'impôt dû est correct</li> </ul>