

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

REFERENTIEL D'ACTIVITES ET REFERENTIEL DE CERTIFICATION EXPERT EN GESTION PATRIMONIALE			
REFERENTIEL D'ACTIVITES / REFERENTIEL DE COMPETENCES		REFERENTIEL DE CERTIFICATION	
<i>décrit les situations de travail et les activités exercées</i>	<i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	Modalités d'évaluation	Critères d'évaluation
<p>Analyse de l'environnement économique, financier, juridique, fiscal, social et international de la clientèle patrimoniale haut de gamme</p>	<p><i>Suivre l'évolution macro-économique de la gestion de patrimoine</i> en exerçant une activité de veille permettant d'identifier les enjeux, acteurs et stratégies des parties prenantes et tendances impactant ce marché (BREXIT, situation de taux bas, remontée d'inflation...).</p> <p><i>Expliquer à ses clients les mécanismes des marchés financiers</i> (actions, obligataires, monétaires) et les principes de la diversification de portefeuille (allocation d'actifs et la mesure du risque), en connaissant les caractéristiques de chaque produit financier (OPCVM, « Fonds à formule », produits structurés, dérivés de taux...), dans un souci de vulgarisation.</p> <p><i>Etudier l'environnement juridique du client haut de gamme</i> en mesurant les conséquences des différents types de régimes matrimoniaux (PACS, concubinage, mariage, famille recomposée...) sur la gestion et la répartition du patrimoine et sur les règles en termes de succession, de transmission, d'optimisation ou de protection du conjoint.</p> <p><i>Etudier les structures des personnes morales</i> (SARL, SAS, holding) et les modalités de détention du patrimoine (SCI, démembrement de propriété).</p> <p><i>Analyser l'environnement fiscal impactant la clientèle haut de gamme</i> et expliquer les mécanismes et les calculs d'imposition sur les différents revenus (salaires, retraites, rentes...), sur le capital et les impôts sociaux (dont l'IFI), en connaissant les déductions, les réductions et les crédits d'impôt et les outils d'optimisation (donation,</p>	<p>Questionnaire en ligne d'évaluation des connaissances portant sur chaque matière fondamentale abordées dans la certification : droit du patrimoine et des sociétés, fiscalité du patrimoine et des sociétés, gestion financière. Durée : 30' par matière. Critère de validation de l'épreuve : minimum 80% de réponses correctes.</p> <p>Résolution individuelle d'un cas pratique à l'écrit permettant d'apprécier l'esprit d'analyse et de synthèse en situation opérationnelle. Durée : 3h. Echange à l'oral devant le jury de synthèse composé de praticiens et de représentants du métier. Durée : 10 '. Le candidat est évalué sur sa maîtrise des notions fondamentales, sa</p>	<p>L'expert en gestion patrimoniale suit l'actualité macro-économique et l'évolution du marché patrimonial (relations entre les grands agrégats économiques, le revenu, l'investissement, la consommation, le taux de chômage, l'inflation, les marchés financiers...) et le recontextualise si besoin pour son client.</p> <p>Il identifie le statut juridique, fiscal et social de chaque client haut de gamme susceptible d'entrer en relation pour mieux le situer dans son contexte personnel en prenant en compte les différentes contraintes liées à sa situation financière (sources de revenus, ...), matrimoniale (marié, divorcé...), patrimoniale et fiscale (niveau d'imposition, droits de succession...).</p> <p>Il utilise sa connaissance des acteurs et enjeux du marché, de la réglementation fiscale et immobilière, du droit de la famille et des mécanismes de protection et de prévoyance, pour instaurer un climat de confiance et une démarche conseil de son client.</p> <p>L'immobilier étant un actif incontournable dans le patrimoine des clients fortunés, l'expert en gestion patrimoniale conseille son client au regard des différents modes d'investissement dans ce domaine et maîtrise les conséquences fiscales de la détention d'actifs immobiliers.</p> <p>L'expert en gestion patrimoniale accompagne également son client sur la détention d'avoirs et le transfert des biens et des personnes à l'étranger.</p>

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

	<p>investissement, immobilier), en en appliquant les règles liées aux revenus et aux plus et moins-values (mobilières et immobilières) et en déterminant les besoins et objectifs du client.</p> <p>Identifier les éléments de mécanismes de protection de la santé, de la famille et les mécanismes de prévoyance impactant la clientèle haut de gamme, notamment les mécanismes des différents régimes de retraite obligatoires et complémentaires, et en appliquer les principes.</p> <p>Suivre la performance des produits d'investissement et de placement financier et du marché immobilier (immobilier résidentiel ou professionnel) en s'informant sur les différents types d'investissement dans l'immobilier (en pleine propriété, en nue-propriété, via la « pierre-papier »), sur les différents modes de financements (prêt immobilier, prêt in fine) et sur la fiscalité en vigueur.</p> <p>S'informer sur les règles fiscales liées à la détention de biens à l'étranger et sur les modalités et conséquences de transfert de biens et de personnes à l'étranger, en connaissant les outils propres à la gestion du patrimoine dans d'autres pays et les règles de liquidation d'une succession internationale et en prenant en compte le patrimoine du client basé à l'international et son statut de non résident.</p>	<p>connaissance de l'évolution du droit et de la fiscalité des clients particuliers et des sociétés sur les conditions d'exercice du métier. Critère de validation de l'épreuve : note minimum de 10/20.</p>	
<p style="text-align: center;">Accueil de la clientèle patrimoniale et présentation de la Banque Privée</p>	<p>Accueillir un client patrimonial privé en lui réservant un accompagnement personnalisé, en lui présentant l'organisation spécifique de la Banque Privée et le rôle du Conseiller privé, en identifiant les opérations de son champ d'activité, les ressources utiles pour satisfaire le client (ex : Correspondant Epargne Salariale) et externes (ex : BGPI), et les processus en vigueur, et en signalant les limites de sa délégation.</p> <p>Mener un entretien avec un client haut de gamme en identifiant les éléments importants pour le client et les points de clarification essentiels attendus, en appliquant</p>	<p>Exercice de mise en situation pratique à l'oral avec des praticiens en activité.</p> <p>Un jeu de rôle par équipes est mis œuvre avec deux groupes constitués : après découverte des éléments de contexte et un temps de préparation de 30', un représentant de chaque groupe joue la scène</p>	<p>L'expert en gestion patrimoniale noue un premier contact dans un contexte multicanal (présentiel ou à distance) et met en perspective son rôle et son cadre d'intervention.</p> <p>Le ton, la confidentialité et le vocabulaire employés lors de la mise en relation sont conformes aux usages en vigueur dans le secteur bancaire et conforme à la politique relationnelle de l'établissement.</p> <p>Il connaît les moyens (ressources, expertises) dont il</p>

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

	<p>l'approche relationnelle définie pour développer un climat de confiance et obtenir les informations.</p>	<p>demandée en respectant les consignes données.</p> <p>Le cas pratique peut intégrer différents aspects de l'accueil et de la gestion de la relation avec le client : présentation de l'établissement et du rôle du conseiller ; mise en œuvre de la démarche découverte définie et formalisation de ses besoins ; Gestion de la relation dans un contexte multicanal</p> <p>Le candidat est évalué sur différents critères : implication dans la préparation du cas ; capacité à créer un climat de confiance ; respect des consignes dans le jeu de rôles ; capacité à s'adapter à l'évolution de la situation ; capacité d'analyse a posteriori de la situation et à identifier des points d'amélioration.</p>	<p>dispose pour répondre aux attentes du client, et les limites de ses interventions.</p> <p>En mettant en œuvre la posture relationnelle convenue lors du premier entretien, il apporte au client une vision globale des services proposés par l'établissement. Son écoute active permet d'identifier les besoins et motivations du client selon les règles déontologiques en vigueur. L'étape suivante est préparée, un compte rendu a été rédigé.</p>
<p>Réalisation d'un bilan patrimonial avec les outils de la Relation Clientèle privée</p>	<p>Analyser la situation en décrivant le projet du client, en étudiant sa capacité financière, et sa situation fiscale après collecte et analyse de ses documents fiscaux, comptables ainsi que les structures personnes morales dans lesquelles il détient des participations, et en déterminer ses objectifs.</p> <p>Evaluer les actifs de son patrimoine en estimant le degré de risques, de liquidité et de disponibilité des produits possédés</p>	<p>Réalisation individuelle d'une étude de cas pratique par écrit. Celle-ci fait appel aux compétences requises pour la mise en œuvre opérationnelle de la méthodologie face au client. Durée : 4h.</p>	<p>La méthodologie d'analyse patrimoniale est appliquée et adaptée au canal de communication utilisé pour favoriser l'instauration d'un climat de confiance.</p> <p>Dans le respect de la réglementation, l'expert en gestion patrimoniale interprète les grands indicateurs financiers lors des différentes phases du diagnostic et analyse les documents comptables pour vérifier les niveaux de risques et de garanties du client.</p>

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

	<p>et en prenant en compte les règles fiscales relatives aux actifs patrimoniaux et aux opérations de cession.</p> <p>Auditer les modes de détention d'actifs en appréciant le régime matrimonial du client, analysant les contrats d'assurance vie et de prévoyance qu'il détient ainsi que les conséquences de la survenance d'événements patrimoniaux : divorce, dépendance, retraite, succession, etc.</p> <p>Recenser les souhaits, les objectifs, les projets et les contraintes du client en analysant sa situation : ressources, charges, actifs, passifs, ambitions.</p> <p>Etablir un diagnostic patrimonial global du client, intégrant notamment les dimensions civiles (mariage, PACS, succession...), fiscales (IRPP, ISF...), sociales (prévoyance et retraite), financières (classes d'actifs) et professionnelles (TNS, artisans, professionnels, ...) et en prenant en compte l'analyse des actifs possédés, les objectifs du client et les financements possibles.</p> <p>Veiller à associer le plus tôt possible dans l'approche patrimoniale, les influenceurs du client (famille, conseils...) pour co-construire et valider avec eux si besoin les choix stratégiques.</p>	<p>Le candidat est évalué sur la clarté et l'objectivité de son analyse du patrimoine du client, sur le respect de la méthodologie, sur le bon usage des connaissances fondamentales en droit, fiscalité, modalités de détention et transmission du patrimoine, sur la précision des conclusions. Note minimum attendue : 10/20.</p> <p>Résolution après tirage au sort lors de l'épreuve de synthèse finale d'un cas client. Temps de préparation : 20'. Temps de soutenance : 10'. Temps d'échanges avec le jury : 10'. Le candidat est évalué sur sa capacité d'analyse de la situation, des problématiques rencontrées, de la pertinence de ses propositions d'actions correctives par rapport à la situation. Sont également pris en compte sa concision et ses facultés d'expression orale.</p> <p>Critère de validation de l'épreuve : note minimum de 12/20.</p> <p>Test de connaissances en ligne sur les caractéristiques générales des différents produits constituant la stratégie patrimoniale :</p>	<p>Il formalise la situation du client en étudiant sa capacité financière, en analysant les actifs du patrimoine, en intégrant les règles fiscales en vigueur, en collectant, analysant et synthétisant les informations utiles liées à son patrimoine, à sa situation matrimoniale. Il anticipe les éventuels événements de nature à perturber la jouissance du patrimoine.</p> <p>Il inclut la dimension privée et associe le plus tôt possible dans les choix stratégiques, les influenceurs (famille, conseils...) de son client.</p> <p>Il estime le niveau de risques après et formalise son analyse de la situation du client et de son projet.</p> <p>Il sait formaliser la synthèse des échanges réalisés, et suggérer des préconisations dans l'usage optimal des règles fiscales d'imposition.</p>
<p>Elaboration d'une stratégie globale pour optimiser le patrimoine d'un client privé haut de gamme</p>	<p>Rédiger le rapport final en synthétisant les échanges avec le client, sa situation patrimoniale, ses besoins et projets, en tenant compte de la part de risque que le client est prêt à prendre, de l'analyse de ses actifs et des financements possibles.</p> <p>Prescrire des recommandations relatives aux actifs à détenir (produits de placements financiers, monétaires, immobiliers, fonciers) en simulant leurs performances futures par l'usage des logiciels propres à la gestion du patrimoine, en conseillant leur réorganisation, en suggérant de nouvelles dispositions matrimoniales, en anticipant la survenance d'évènements de nature à perturber la</p>		<p>L'expert en gestion patrimoniale élabore une approche globale du patrimoine de son client qui présente les différentes stratégies d'investissement et/ou de réorganisation patrimoniale, en intégrant notamment les problématiques de valorisation, de financement, de détention, de liquidité et de transmission des actifs.</p> <p>Il prescrit une offre de produits de placements financiers, monétaires, immobiliers, fonciers, d'épargne et de prévoyance adaptés aux objectifs et au degré d'aversion au risque du client.</p> <p>Les caractéristiques de chaque solution et son adéquation avec les besoins recensés sont expliquées, ce</p>

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

	<p>jouissance du patrimoine et en aidant son client dans l'usage optimal des règles fiscales d'imposition).</p> <p>Promouvoir des produits de défiscalisation, des dispositifs de financements adaptés (gestion de la dette) ou des produits d'épargne et de prévoyance, en énonçant les caractéristiques des différentes solutions tout en respectant la réglementation.</p> <p>Prendre en compte la concurrence pour recommander les fournisseurs de produits les plus pertinents dans l'intérêt de l'épargnant et en assurant la promotion des différents réseaux de distribution.</p> <p>Proposer des solutions d'épargne après analyse des besoins et motivations du client (disponibilité, rentabilité, fiscalité, risque, transmission), en expliquant leurs modes de détention et de gestion, leurs caractéristiques (épargne liquide, bilancielle, mobilière hors Capital Entreprise, mécanismes des FIP, FCPI, Private Equity, FCPR, épargne directe et indirecte en lien avec la loi d'optimisation fiscale), en valorisant leurs avantages par rapport aux produits de la concurrence et en intégrant les solutions d'allocation pour la clientèle âgée (> 70 ans) afin de générer de la performance.</p> <p>Proposer des solutions de prévoyance et d'assurance en expliquant les caractéristiques et les conditions d'emploi des différentes solutions (assurance-vie, IARD...) les plus pertinents par rapport aux besoins du client, en utilisant la réglementation technique, juridique et fiscale lors de la souscription d'un contrat ou lors d'une modification (maîtriser la rédaction et les conséquences des clauses bénéficiaires complexes), en chiffrant les différentes techniques de transmission du patrimoine par le biais de l'assurance-vie pour permettre l'arbitrage du client, et en valorisant les particularités entre assureurs afin</p> <p>Proposer les solutions de Gestion Accompagnée si besoin, en détaillant les caractéristiques de la Gestion Conseillée, du</p>	<p>détention d'actifs, défiscalisation, épargne et prévoyance, investissement immobilier... Critère de validation de l'épreuve : minimum 80% de réponses correctes.</p>	<p>qui permet une différenciation dans l'approche relationnelle par la qualité des conseils prodigués.</p> <p>Le client se voit proposer diverses options permettant d'optimiser sa situation patrimoniale et fiscale, dans le respect de la réglementation.</p> <p>Le conseiller prend en compte les dimensions juridiques, fiscales, financières concernant les modalités de détention et de transmission des actifs patrimoniaux, et sait capitaliser pour étendre les solutions validées à d'autres clients.</p> <p>Le rapport final remis au client a permis de détecter ses besoins et motivations et sa propension au risque. Et inclue les principales préconisations d'une stratégie patrimoniale favorisant les arbitrages du client sur les différentes positions.</p> <p>Par la pertinence de ses conseils, le client a tous les éléments favorables à sa prise de décision. Il se voit si besoin proposer un plan de financement avec identification de l'impact fiscal qui en découle.</p>
--	--	---	--

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

	<p>Mandat d'arbitrage, du Mandat à effet posthume et à effet futur</p> <p>Proposer des produits d'optimisation fiscale en mettant en perspective les caractéristiques et les conditions d'emploi des différentes techniques d'optimisation (ex : PERP, MADELIN, PERCO, PINEL, PER...), en intégrant les évolutions de la loi de finances et en identifiant les conditions de mise en œuvre et les avantages pour le client en fonction de ses projets.</p> <p>Proposer des solutions en matière de financement en évaluant la nature de l'investissement à réaliser (prêt de consommation ou immobilier, acquisition, construction, travaux...), en déterminant la destination de l'investissement (résidence principale, investissement locatif...) et en analysant les modalités juridiques d'acquisition (en direct, par SCI), en construisant un plan de financement et le mode de détention associé (en direct, via une personne morale) et informant le client sur le mode de fiscalité à appliquer (IR, IS, Meublé, Non-Meublé, Professionnel ou non).</p>		
<p style="text-align: center;">Négociation et conclusion d'une vente avec un client patrimonial haut de gamme</p>	<p>Identifier l'enjeu de la négociation, ses objectifs et en situant sa propre marge de manœuvre.</p> <p>Présenter les conclusions du diagnostic patrimonial et les principales préconisations de solutions associées, en les remettant en perspective et rappelant les raisons qui ont conduit à les faire.</p> <p>Positionner l'offre de l'établissement face aux offres des institutions concurrentes.</p> <p>Expliquer la tarification et la manière dont elle se décompose et en tenant compte du contexte réglementaire.</p> <p>Mener la négociation sur les conditions financières et les garanties dans l'intérêt de la banque et du client, en recherchant des points d'accord, en traitant les objections et en concluant sur un accord gagnant/gagnant.</p>	<p>Exercice de mise en situation pratique à l'oral avec des conseillers expérimentés et en activité, sur la base d'un cas pratique inspiré de situations réelles.</p> <p>Le candidat est invité à jouer un rôle précis dans le cadre d'un scénario. Temps de préparation de 30'. Temps de réalisation : 30'.</p> <p>Le cas pratique porte sur l'un des aspects de la vente : mise en œuvre des techniques de négociation ; mise en œuvre de la démarche découverte</p>	<p>L'expert en gestion patrimoniale identifie les situations de négociation possible avec un client instaure un climat de confiance et d'écoute, quel que soit le canal de communication utilisé.</p> <p>Les besoins de précisions du client et ses objections sont traitées, dans un souci de valorisation des propositions de l'établissement par rapport à la concurrence.</p> <p>Il s'adapte aux exigences d'une clientèle très sollicitée tout en maintenant les marges et sait négocier en toutes circonstances, sans créer de situations de blocage dans la relation commerciale.</p> <p>Il traite les objections et conclue la transaction par l'accord du client et la formalisation d'un contrat, après collecte des documents nécessaires, dans le respect des procédures en vigueur.</p>

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

	<p>Répondre aux questions du client et gérer les objections en maintenant le climat de confiance et en permettant d'avancer dans la réponse au besoin, en s'assurant de sa bonne compréhension des préconisations et de son adhésion.</p> <p>Formaliser la vente par la signature d'un contrat après avoir argumenté les préconisations émises, mis à jour la base de données relatives au client, veillé à la bonne fin des actions entreprises, puis établit pour chaque contrat une convention qui identifie les besoins, la réalité économique et les engagements des parties.</p>	<p>client ; formalisation de la position du client ; gestion des objections et conclusion de la vente.</p> <p>Le candidat est évalué sur différents critères :</p> <ul style="list-style-type: none"> implication dans la préparation du cas ; capacité à créer un climat de confiance ; respect des consignes dans le jeu de rôles ; capacité à s'adapter ; capacité d'analyse a posteriori de la situation. 	
<p>Mise en œuvre la stratégie patrimoniale du client haut de gamme</p>	<p>Mettre à jour la base de données relative à la clientèle patrimoniale privée.</p> <p>Réaliser les opérations administratives nécessaires à la mise en place des préconisations retenues, en organisant le suivi de l'action commerciale et en vérifiant la conduite à bonne fin des actions entreprises.</p> <p>Etablir pour chaque contrat une convention qui identifie les besoins, la réalité économique et les engagements des parties.</p> <p>Prendre en charge les réclamations clients selon les pratiques Relation Client du Groupe, en entretenant le lien et la confiance du client, en apportant les éclairages attendus et en s'assurant du traitement définitif de la réclamation et de la compréhension du client sur la réponse apportée ainsi que de sa satisfaction.</p> <p>Assister le client dans ses déclarations fiscales et le conseiller dans l'organisation de sa transmission.</p> <p>S'assurer de la satisfaction du client sur les réponses apportées.</p> <p>Gérer les opérations en anomalie ou les facilités de caisse (comptes débiteurs, découverts autorisés...).</p>	<p>Entretien lors de l'épreuve de synthèse finale avec le jury composé de praticiens sur les conditions d'exercice du métier d'expert patrimonial.</p>	<p>L'expert en gestion patrimoniale sait répondre aux questions de son client en s'appuyant, quand c'est nécessaire, sur les ressources internes du Groupe afin de répondre rapidement et efficacement à ses sollicitations.</p> <p>L'intégralité des opérations administratives nécessaire à l'application des préconisations convenues a été effectuée et vérifiée par l'expert en gestion patrimoniale.</p> <p>Les dispositions contractuelles convenues deviennent effectives. Conseiller s'appuie, quand c'est nécessaire, sur les ressources internes du Groupe afin de répondre rapidement et efficacement aux sollicitations de son client.</p> <p>Le client peut constater la qualité de l'accompagnement proposé et la pertinence des mesures prises pour traiter ses demandes, y compris suite à d'éventuelles réclamations.</p> <p>Une activité de veille régulière est mise en place pour garantir un conseil actualisé permanent.</p>

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

	<p>Contribuer à la veille juridique, sociale et fiscale nécessaire à une adaptation permanente du patrimoine aux situations des personnes conseillées en interrogeant les banques de données publiques ou privées d'informations juridiques, fiscales et sociales ou en consultant les revues de presse spécialisées.</p>		
<p>Anticipation et gestion des risques opérationnels liés à la clientèle patrimoniale haut de gamme</p>	<p>Gérer le risque au quotidien en formalisant les situations après analyse des causes d'une dégradation, en appliquant les règles déontologiques de son établissement et en adressant à son client les courriers appropriés suite aux décisions prises.</p> <p>Repérer les « signaux faibles » indiquant une dégradation, en suivant régulièrement les mouvements du compte (volume et nature) et les modifications inhabituelles pouvant générer une dégradation de la situation du compte.</p> <p>Mettre en place les mesures conservatoires pour la Banque, en s'assurant de la solidité des garanties obtenues et de la possibilité de mise en œuvre, en actualisant le niveau de risque du client.</p> <p>Mettre en place des mesures correctrices, en examinant la situation avec le client, en modifiant en conséquence les conditions de fonctionnement de ses comptes et en formalisant par courrier les ajustements effectués.</p> <p>Traiter les réclamations, en prenant en compte sa demande après l'avoir écouté avec objectivité, en étudiant la situation et les responsabilités associées, en proposant une solution adaptée, en veillant à sa mise en œuvre et en prenant les mesures locales appropriées pour éviter son renouvellement, après signalement aux services concernés.</p>	<p>Questionnaire en ligne d'évaluation des connaissances portant sur la responsabilité bancaire et les risques opérationnels associés, et sur les actions préventives / correctives à mettre en œuvre. Durée : 30'.</p> <p>Tirage au sort d'un cas client lié à des non-conformités réglementaire. Temps de préparation : 20'. Temps de soutenance : 10'. Temps d'échanges avec le jury : 10'.</p> <p>Le candidat est évalué sur sa capacité d'analyse de la situation, des problématiques rencontrées, de la pertinence de ses propositions d'actions correctives par rapport à la situation. Sont également pris en compte sa concision et ses facultés d'expression orale.</p>	<p>L'expert en gestion patrimoniale analyse le fonctionnement du compte et les facteurs de risques associés. Grâce aux outils de prévention de l'établissement, il détecte les opérations suspectes et anticipe toute éventuelle dégradation du compte.</p> <p>Il informe le client et prend les décisions de paiement appropriées, alerte à temps des services concernés. Il met en place des mesures conservatoires et anticipe les risques juridiques pour le banquier.</p> <p>L'entretien avec le client aboutit à de nouvelles règles de fonctionnement admises par les 2 parties et formalisées selon les règles de l'art. Le client constate que ses problèmes sont pris en compte. L'incident est résolu, le client est satisfait. Des enseignements sont tirés pour l'avenir</p>
<p>Fidélisation d'une clientèle patrimoniale haut de gamme</p>	<p>Expliquer au client les différentes composantes réglementaires et déontologiques (cadre de tutelle et institutions de la GP, fondamentaux du droit bancaire et financier, responsabilité pénale, principe de protection du client et règles de bonne conduite).</p>	<p>Exercice d'auto-analyse de ses pratiques de communication relationnelle.</p> <p>Echange à l'oral ('10) devant le jury de synthèse composé</p>	<p>L'expert en gestion patrimoniale respecte et applique les différentes composantes réglementaires et déontologiques (cadre de tutelle et institutions de la GP, fondamentaux du droit bancaire et financier, responsabilité pénale, principe de protection du client et règles de bonne conduite, MIF II, LAB/FT, réglementation</p>

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

	<p>Appliquer la réglementation AMF (MIF II...) et LCB-FT, les règles et responsabilités en matière de démarche bancaire et financière, le fonctionnement des marchés et le cadre juridique des produits et services d'investissement en réagissant à toute présomption de blanchiment.</p> <p>Gérer la relation avec son client au quotidien dans la durée et en multicanal (agence, téléphone, visio, domicile, mail) en pratiquant l'écoute active et la reformulation, en formalisant les échanges, en réalisant des reportings et en cherchant à capter par différents moyens, l'actualité de son client.</p> <p>Installer une relation commerciale et de confiance durable avec son entourage familial et avec ses conseils (notaires, avocats, experts comptable...).</p> <p>S'assurer de la satisfaction du client en pratiquant de façon régulière un questionnaire de type « Comment se passe... ? Etes-vous satisfait de... ?, ... », en appliquant le programme relationnel de son établissement et en inscrivant son activité de conseil dans une démarche long terme.</p> <p>Sécuriser l'organisation patrimoniale face aux évolutions juridiques, fiscales, économiques et financières prévisibles</p> <p>Conduire des recherches documentaires, financières, juridiques et fiscales de manière efficiente</p>	<p>de représentants du métier sur les conditions et bonnes pratiques liées au développement de sa clientèle de particuliers et à l'amélioration de la rentabilité de son portefeuille.</p>	<p>LCB-FT ...) et explique à son client les règles et responsabilités en matière de démarche bancaire et financière, le fonctionnement des marchés et le cadre juridique des produits et services d'investissement.</p> <p>Il rencontre régulièrement ses clients, entretient des relations long terme avec les réseaux adaptés (présentiel, numérique...) et contribue à leur fidélisation.</p> <p>L'expert entretient une relation commerciale et de confiance avec son client, son entourage et ses conseils grâce à la recherche continue de son bénéficiaire. Il détecte les opportunités et rebondit pour proposer des solutions.</p>
<p style="text-align: center;">Développement de son portefeuille de clients patrimoniaux haut de gamme</p>	<p>Analyser la rentabilité de son portefeuille clients, en utilisant les outils de son établissement et en contextualisant son activité, en identifiant les écarts du plan d'action segment par segment, en vérifiant que les moyens prévus ont bien été mis en œuvre, en recherchant les causes possibles d'amélioration ou de dégradation de la situation, en analysant les facteurs de risque de son portefeuille et en synthétisant les informations.</p> <p>Mettre en place des actions correctives, en définissant les axes d'amélioration appropriés, en fixant les objectifs de progression et en définissant son plan d'action avec des indicateurs d'avancement et un plan de prospection et actualisant son tableau de suivi .</p>		<p>Le portefeuille clients a été passé en revue, dans le cadre de la stratégie de conquête de son établissement.</p> <p>Le conseiller a identifié des risques associés à des clients et des pistes d'optimisation de la rentabilité pour certains autres (ciblage des différents segments de clientèle à approcher en fonction des objectifs commerciaux).</p> <p>Il définit un plan d'action correctif réaliste en sélectionnant les canaux de distribution les plus appropriés et en veillant à la qualité des entrées en relation, qu'il fait valider par sa hiérarchie, avec des indicateurs de progrès précis. Les mesures opérationnelles concrètes définies sont mises en</p>

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

	<p>S'assurer que le prospect est bien dans la cible de la clientèle voulue et trouver des synergies avec les autres services internes/collaborateurs, en orchestrant les différentes ressources du Groupe au profit du client.</p> <p>Organiser un rendez-vous avec le prospect qualifié pour réaliser la découverte de son patrimoine, déterminer et hiérarchiser ses objectifs, identifier son niveau de connaissances des aspects financiers pour détecter les principaux éléments de réponse et estimer le temps à consacrer à l'étude patrimoniale.</p> <p>Mener l'entretien avec le prospect, en respectant les pratiques d'excellence relationnelle, en privilégiant la posture conseil, en formulant des solutions adaptées et en obtenant l'adhésion du prospect aux propositions, en s'adaptant aux besoins de son interlocuteur et en faisant un reporting à sa hiérarchie.</p> <p>Acquérir de nouveaux clients en identifiant les circonstances favorables aux actions de prospection, en planifiant et en réalisant ses différentes tâches (prise de RV téléphoniques, ...), en alimentant systématiquement sa base de données clients, en suivant ses contacts et en respectant les limites de son marché.</p> <p>Suivre son action commerciale en accompagnant le client dans ses relations avec les partenaires du conseil patrimonial, les fournisseurs de produits de placements et/ou avec les promoteurs immobiliers.</p> <p>Participer au plan d'action commercial en cohésion avec le reste de l'équipe, en contribuant à la réalisation des objectifs commerciaux et en participant à la montée en compétences des collaborateurs.</p> <p>Reprendre et/ou conserver une relation commerciale par une fréquence de visites identifiée et animant son réseau interne et externe (clients et collaborateurs) d'apporteurs d'affaires</p>		<p>œuvre (techniques de prises de rendez-vous (multicanal), pour générer des entretiens ...). Un reporting à la hiérarchie permet de mesurer les écarts avec les résultats attendus ou les progrès réalisés.</p> <p>Le conseiller rencontre régulièrement ses clients, entretient des relations long terme avec les réseaux adaptés (présentiel, numérique...) et contribue à leur fidélisation. Le conseiller analyse et synthétise les informations pertinentes permettant de développer la rentabilité du portefeuille.</p> <p>Il met en œuvre la stratégie de conquête de son établissement (connaissance et ciblage des différents segments de clientèle, recommandation) en utilisant les techniques d'approche définies et en alimentant le système d'information sur les actions entreprises.</p> <p>Il sait trouver des synergies avec les filiales et autres services du Groupe au profit du client et obtenir l'adhésion aux propositions formulées.</p>
--	---	--	---

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE