

Référentiel de certification

Conseiller(ère) Bancaire Clientèle de Professionnels

Juillet 2022

REFERENTIEL D'ACTIVITES	REFERENTIEL DE COMPETENCES	REFERENTIEL D'EVALUATION	
		MODALITES D'EVALUATION	CRITERES D'EVALUATION
<i>Décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers, les emplois visés</i>	<i>Identifie les compétences et les connaissances y compris transversales</i>	<i>Définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
A1. Réalisation du diagnostic d'un portefeuille de clients professionnels	A1.C1. Analyser le marché et le potentiel liés à la zone de chalandise en s'inscrivant dans la stratégie de la banque pour rechercher des opportunités de développement du portefeuille.	<p>Epreuve orale : Projet individuel appliqué</p> <p>Durée : 25 mn</p> <ul style="list-style-type: none"> - Temps de restitution du travail à l'appui d'un support : 15 mn ; - Temps d'échanges avec le jury : 10 mn. <p>Architecture :</p> <p>Le sujet, ayant pour socle un portefeuille de clients professionnels, est attribué :</p> <ul style="list-style-type: none"> - en début de formation ; - à chaque apprenant ; - de manière aléatoire (programme informatique servant le principe de non-discrimination). <p>Les candidats ont ainsi plusieurs mois pour mener leur projet individuel appliqué.</p>	Le conseiller évalue les forces et les faiblesses de sa zone de chalandise en identifiant les acteurs du marché, les concurrents et les partenaires locaux dans le respect de la stratégie de la banque.
	A1.C2. Pratiquer une veille économique, juridique, environnementale, et fiscale pour anticiper les impacts sur les activités des clients de son portefeuille		Le conseiller identifie et intègre les changements de nature économique, juridique, environnementale, et fiscale afin de parfaire la connaissance de son portefeuille clients et de prévoir ses évolutions futures.
	A1.C3. Analyser le portefeuille de clients professionnels de la banque en examinant la composition notamment en termes de chiffres d'affaires et nature d'activités, les niveaux d'équipement et de risque pour mesurer son potentiel de développement.		Le conseiller analyse les forces et les faiblesses de la composition du portefeuille (diversité et équipement des clients, niveau de risque...) en adéquation avec la stratégie de la banque
A2- Développement d'un portefeuille clients professionnels	A2.C1. Elaborer la démarche commerciale auprès de la clientèle actuelle et des prospects en définissant les axes prioritaires du plan d'action commerciale à l'appui		Dans le prolongement de l'analyse du portefeuille, le conseiller définit un plan d'action structuré. Il identifie les axes prioritaires (développement, consolidation, pérennisation...) en tenant compte de la stratégie de la

	de l'analyse réalisée pour développer le PNB et le portefeuille.	Le travail individuel sollicité est organisé en 3 parties : <ul style="list-style-type: none"> - élaboration d'un portefeuille de clients professionnels (sur la base d'une trame fournie) ; - analyse de ce portefeuille et construction d'un plan d'action commerciale ; - questionnement de l'impact d'un sujet d'actualité sur leur portefeuille (exemples : développement de l'omnicanal, nouvelles formes de concurrences, synergies métiers, digitalisation ...). <p>Le candidat est évalué sur sa capacité à analyser la situation du portefeuille, à mobiliser ses connaissances, à établir des conclusions et/ou recommandations pertinentes, la démarche mise en œuvre.</p> <p><u>Pour les candidats en situation d'handicap :</u> <i>Selon les besoins des candidats, un tiers temps supplémentaire est accordé à la préparation du projet individuel. L'accès aux salles d'examen est également adapté aux candidats en situation d'handicap. En plus des consignes préalables, les membres du jury d'évaluation sont avisés (cf. annexe « Handicap - aménagement des épreuves d'examens » du règlement des examens).</i></p>	banque, du potentiel du secteur et des opportunités détectées.
	A2.C2. Organiser le plan d'action commerciale en planifiant des actions de fidélisation et de conquête et en rendant compte de son activité à sa hiérarchie pour développer le PNB et le portefeuille.		Dans le prolongement de l'analyse du portefeuille et de la démarche commerciale élaborée, le conseiller décline les axes prioritaires en actions visant la conquête de prospects par la recommandation, la constitution d'un réseau d'apporteurs ou la synergie entre les directions métiers. Le conseiller décline les axes prioritaires en actions visant la fidélisation des clients en développant l'équipement de l'ensemble de la gamme d'un professionnel et en travaillant la double relation privée/professionnelle.

<p>A3. Intégration du cadre réglementaire</p>	<p>C3.1 Réaliser une veille réglementaire pour préserver la primauté et le respect des intérêts du client et de la banque, en s'informant des évolutions en matière de règles de déontologie, de conformité et réglementaires.</p>	<p>Epreuve écrite : cas pratique Durée : 3h00 Architecture :</p>	<p>Le cadre réglementaire et ses évolutions sont pris en compte dans le traitement de la relation client.</p>
<p>A4 – Gestion des risques liés à la situation du client professionnel</p>	<p>A4.C1. Analyser l'environnement du client professionnel dans ses dimensions juridique, fiscale et sociale afin d'évaluer le risque économique.</p>	<p>Sur la base d'un dossier client ou prospect le candidat est placé face à une problématique risque. Pour y répondre, il :</p> <ul style="list-style-type: none"> - met en œuvre une méthodologie de diagnostics économique et financier du professionnel permettant de qualifier ces risques ; - identifie les éventuelles informations à obtenir du professionnel qui servent une plus large visibilité de son exposition au risque ; - étudie la carte de mouvements. 	<p>Sur la base des éléments du dossier client, existants ou découverts lors de la tenue de points de contact réguliers, le conseiller analyse méthodiquement la structure du professionnel au regard de son environnement, de sa nature juridique, du profil du dirigeant, de ses relations commerciales clients/fournisseurs, de ses moyens (immobiliers, mobiliers, humains) et de ses relations bancaires tant privées que professionnelles. L'ensemble lui permet de mesurer le risque économique.</p>
	<p>A4.C2. Réaliser une analyse financière en étudiant les documents financiers sur plusieurs années et les engagements en cours afin d'évaluer le risque financier.</p>	<p>Ces étapes lui permettent, in fine, de prendre une position actée par rapport à cette problématique risque au regard de la réglementation et des usages.</p>	<p>Sur la base des éléments du dossier client, existants ou découverts, le conseiller interprète l'évolution des Soldes Intermédiaires de Gestion (SIG) du compte de résultat et des agrégats bilanciaux (FR – BFR – TN) en comparant les données sur plusieurs années. Il complète cette analyse par un rapprochement avec les encours consentis par la banque. L'ensemble lui permet de mesurer le risque financier.</p>
	<p>A4.C3. Etudier le fonctionnement du compte en s'assurant de la cohérence des flux avec l'activité du professionnel dans le respect de la réglementation afin d'évaluer le risque opérationnel.</p>	<p><i>Pour les candidats en situation d'handicap :</i> <i>Selon les besoins des candidats, un tiers temps supplémentaire est accordé à la composition.</i> <i>Les supports écrits ainsi que l'accès aux salles d'examen sont également adaptés aux</i></p>	<p>Sur la base du fonctionnement du compte, le conseiller analyse les mouvements confiés selon des critères tels que :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Typologie des flux (nature, montant, format, rythme), - Cohérence avec l'activité (historique et données relatives à l'exercice en cours), - Respect de la réglementation LCB-FT, - Contrepartie des engagements accordés,

		<i>candidats en situation d'handicap (caractères-police – couleurs). Cf. annexe « Handicap - aménagement des épreuves d'examens » du règlement des examens).</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Anticipation d'une dégradation du fonctionnement du compte. <p>L'ensemble lui permet de mesurer le risque opérationnel.</p>
A5.- Décision du maintien, du développement, du désengagement de la relation	A5.C1. Décider quotidiennement des paiements ou des rejets à effectuer sur le compte en fonction du diagnostic réalisé et dans le respect des délégations accordées afin d'accompagner le client dans son activité professionnelle tout en gérant le risque pour la banque.		Le conseiller décide dans le respect de ses délégations ou soumet à validation du décisionnaire sa position argumentée, de paiement ou de rejet, à effectuer sur le compte bancaire en conformité avec la réglementation.
	A5.C2. Décider du développement, du maintien ou du désengagement de la relation en fonction du diagnostic réalisé et dans le respect des délégations accordées afin d'accompagner le client dans son activité professionnelle tout en gérant le risque pour la banque.		<p>Le conseiller décide dans le respect de ses délégations ou soumet à validation du décisionnaire sa position argumentée, de développement, de maintien ou de désengagement de la relation client au regard</p> <ul style="list-style-type: none"> - du risque, - des concours accordés, - des enjeux commerciaux pour la banque, <p>dans le respect de la stratégie de la banque et de la réglementation.</p>
A6 - Conduite d'un entretien avec un professionnel	A6.C1 Préparer l'entretien de découverte du professionnel en exploitant les ressources à disposition du conseiller pour qualifier les questions à poser lors de l'entretien.	<p>2 épreuves : une orale et une écrite</p> <p>Une épreuve écrite : cas pratique</p> <p>Durée : 3h00</p> <p>Architecture :</p> <p>Sur la base d'un dossier client ou prospect et au regard des problématiques de la société et/ou de ses dirigeants le candidat est appelé, à</p> <ul style="list-style-type: none"> - qualifier les risques économique et financier ; - mener une étude de faisabilité en termes de financement(s) ; 	Le conseiller cible et consulte les informations internes (comptes rendus de contacts...) et externes (site web...) à la banque. Il identifie les informations à recueillir ou à mettre à jour lors de l'entretien (documents comptables, informations juridiques, fiscales, patrimoniales, projets...) dans le respect de la réglementation
	A6.C2 Réaliser un entretien de découverte du professionnel pour cartographier sa situation, ses besoins et ses objectifs dans le respect de la réglementation et de la		Le conseiller mène l'entretien de découverte en structurant sa démarche afin de recueillir les informations nécessaires à la connaissance du professionnel et de ses besoins. Pour ce faire, il pratique les techniques de questionnement, d'écoute active et de reformulation. Il adapte sa posture au

	déontologie en tenant compte des attentes spécifiques liées à une éventuelle situation de handicap.	<ul style="list-style-type: none"> - établir des recommandations en termes de flux et/ou services associés ; - identifier les offres d'épargne/assurance/prévoyance répondant aux problématiques de la société et/ou de ses dirigeants. 	profil de son interlocuteur et à son éventuelle situation de handicap
A7 - Proposition de solutions globales banque et assurances adaptées à la situation et aux besoins du professionnel	A7.C1 Proposer des produits et services liés au fonctionnement du compte et au traitement des flux en s'appuyant sur la découverte réalisée afin d'accompagner les besoins du professionnel en tenant compte des attentes spécifiques liées à une éventuelle situation de handicap.	<p><u>Pour les candidats en situation d'handicap :</u> <i>Selon les besoins des candidats, un tiers temps supplémentaire est accordé à la composition. Les supports écrits ainsi que l'accès aux salles d'examen sont également adaptés aux candidats en situation d'handicap (caractères-police – couleurs). Cf. annexe « Handicap - aménagement des épreuves d'examens » du règlement des examens).</i></p> <p><u>Epreuve orale :</u> jeu de rôles</p> <p>En amont du jour de l'examen, les candidats prennent connaissance du contexte du professionnel au titre de la préparation de l'entretien.</p> <p><u>Durée :</u> 30 mn</p> <p><u>Architecture :</u></p> <p>Sur la base de situations professionnelles, le candidat est placé, en situation d'entretien prospect/client joué par un des membres de jury (professionnels en activité/représentants du métier).</p>	Le conseiller propose des produits et services adaptés à l'organisation interne du professionnel, aux modalités de règlement avec ses clients/fournisseurs notamment (nature et format des flux). Il adapte la proposition en fonction de la maturité de la relation bancaire (entrée en relation, ou client en portefeuille) dans le respect de la réglementation en vigueur.
	A7.C2 Proposer des financements en s'appuyant sur la découverte réalisée afin de répondre aux besoins conjoncturels et/ou structurels du professionnel en tenant compte des attentes spécifiques liées à une éventuelle situation de handicap.		Le conseiller propose des concours adaptés, à la nature de besoin(s) (conjoncturel et/ou structurel) et au niveau de risque du professionnel dans leur forme, leur montant, leur modalité d'octroi (déblocage – garantie(s)).
	A7.C3 Proposer des produits et services d'épargne bancaire et/ou financière en s'appuyant sur la découverte réalisée afin de répondre aux besoins conjoncturels et/ou structurels du professionnel en tenant compte des attentes spécifiques liées à une éventuelle situation de handicap.		Le conseiller propose des produits et services d'épargne adaptés dans leur liquidité, leur horizon de placement, leur niveau de risque aux besoin(s) et objectif(s) du professionnel dans ses dimensions privée et professionnelle, en respectant les devoirs d'information et de conseil.
	A7.C4 Proposer des produits et services d'assurance et de prévoyance en s'appuyant sur la découverte réalisée afin de répondre		Le conseiller propose des produits et services d'assurance et de prévoyance adaptés dans leur fonctionnement et finalité aux besoin(s) et objectif(s) du professionnel dans ses dimensions privée et

	<p>aux besoins conjoncturels et/ou structurels du professionnel en tenant compte des attentes spécifiques liées à une éventuelle situation de handicap.</p>	<p>L'épreuve porte sur une ou plusieurs compétences comportementales servant la relation clients/prospects.</p>	<p>professionnelle, en respectant les devoirs d'information et de conseil.</p>
	<p>A7.C5 Proposer des produits et services liés à la sphère privée en s'appuyant sur le diagnostic de sa situation patrimoniale afin de répondre aux besoins privés du professionnel en tenant compte des attentes spécifiques liées à une éventuelle situation de handicap.</p>	<p>Pour les candidats en situation d'handicap : Selon les besoins des candidats, un tiers temps supplémentaire est accordé à la préparation. <i>L'accès aux salles d'examen est également adapté aux candidats en situation d'handicap.</i> <i>En plus des consignes préalables, les membres du jury d'évaluation sont avisés (cf. annexe « Handicap - aménagement des épreuves d'examens » du règlement des examens).</i></p>	<p>Le conseiller propose des produits et services d'assurances, de financement, d'épargne...correspondant aux besoins et aux objectifs du client dans sa sphère privée en respectant les devoirs d'information et de conseil.</p>
<p>A8 - Concrétisation des solutions bancaires avec un client professionnel</p>	<p>A8.C1 Négocier avec le professionnel en argumentant et en répondant à ses questions et ses objections pour respecter à la fois les intérêts et les objectifs du professionnel et les objectifs commerciaux/équilibres financiers de la banque en tenant compte des attentes spécifiques liées à une éventuelle situation de handicap.</p>		<p>Le conseiller identifie les éventuels points de blocage, les besoins de précision, et définit ses marges de manœuvre. Il adapte sa communication au style de négociateur de son interlocuteur. Il met en œuvre les techniques de négociation associées et traite les objections afin de défendre ses prix et marges et en recherchant des contreparties équilibrées.</p>
	<p>A8.C2 Conclure la vente des solutions proposées en s'assurant de l'adhésion du professionnel afin de développer et pérenniser la relation dans le temps en tenant compte des attentes spécifiques liées à une éventuelle situation de handicap.</p>		<p>Le conseiller conclut en reformulant, en verrouillant les points de consensus, s'assurant de l'accord du professionnel et acte les prochaines étapes de la relation en pratiquant un mode de communication adapté à son interlocuteur notamment à sa situation éventuelle de handicap .</p>

ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

Liste des blocs de compétences :

- Bloc 1 : Analyser et développer un portefeuille de clients professionnels (**activités 1 à 2**)
- Bloc 2 : Gérer les risques des professionnels (**activités 3 à 5**)
- Bloc 3 : Développer la relation avec un client professionnel (**activités 6 à 8**)

Candidat en situation de handicap : Dans le cadre du respect du règlement d'examen et avec l'accord du certificateur, tout candidat peut saisir le référent handicap de l'organisme de formation pour aménager les modalités d'évaluation et obtenir l'assistance d'un tiers lors de l'évaluation. Les supports et le matériel nécessaires à la réalisation des évaluations pourront être adaptés. Sur conseil du référent handicap de l'organisme de formation, dans le respect des spécifications du référentiel et après accord du certificateur, le format de la modalité pourra être adaptée. Sur avis motivé du référent handicap de l'organisme de formation et accord du certificateur, le jury de certification peut décider d'exempter le candidat de certains critères d'évaluation. : - dans la mesure où cela ne remet pas en question la capacité professionnelle globale du candidat -si le critère au regard de la nature du handicap n'a pas vocation à s'appliquer dans la pratique professionnelle future du candidat. Ces deux critères étant cumulatifs.