

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 852**

Intitulé

MC4 : Mention complémentaire Services financiers

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE Modalités d'élaboration de références : CPC n° 18	Recteur de l'académie

Niveau et/ou domaine d'activité

IV (Nomenclature de 1969)

4 (Nomenclature Europe)

Convention(s) :

Code(s) NSF :

313 Finances, banque, assurances, immobilier

Formacode(s) :

Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

Les titulaires de ce diplôme sont des chargés d'accueil et de commercialisation de services financiers ou d'assurance. Maîtrisant les techniques de communication, ils ont pour tâche principale d'accueillir les clients, de déterminer leurs besoins afin d'assurer la promotion d'offres et de services commerciaux auprès d'eux.

Connaissant les produits financiers standard, ils renseignent, de conseillent et d'effectuent la vente de solutions financières.

Le cas échéant, ils orientent vers des conseillers spécialisés.

Les opérations d'ouverture, de gestion et de clôture de comptes de dépôt, d'épargne, ou de crédit, entrent aussi dans leur domaine de compétence.

Les agents de relation clientèle enregistrent les changements d'adresses, les procurations les versements et les retraits.

Ces assistants commerciaux réalisent également la mise à jour du fichier clientèle, recueillent et traitent les réclamations de premier niveau.

Les compétences acquises par le titulaire du diplôme sont celles décrites dans l'ensemble des blocs de compétences.

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

établissements financiers et bancaires, services financiers, compagnies d'assurance

agent administratif des opérations financières, chargé de clientèle, conseiller vente rapide, assistant clientèle, guichetier vendeur, guichetier spécialisé, chargé de clientèle

Codes des fiches ROME les plus proches :

C1401 : Gestion en banque et assurance

C1102 : Conseil clientèle en assurances

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composantes de la certification :

- Communication professionnelle relation clientèle
- Services financiers
- Environnement économique et juridique des services

Bloc de compétence :

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 852 - U1 : communication professionnelle. Relation clientèle	<ul style="list-style-type: none"> - Analyser de manière pertinente la situation commerciale - Préparer et conduire un entretien - Ecouter - Argumenter - Proposer des solutions pertinentes et être capable d'orienter - Maîtriser et expliciter le vocabulaire technique - Maîtriser les techniques de communication orale - Maîtriser les techniques de communication écrite, les outils bureautiques et de communication <p>Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes de l'arrêté définissant le diplôme relatives à l'évaluation (voir notamment le règlement d'examen et les définitions d'épreuves).</p>
Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 852 - U2 : services financiers	<ul style="list-style-type: none"> - Analyser une ou plusieurs situations en faisant preuve de réalisme et de cohérence dans les raisonnements - Rechercher des solutions pertinentes en réponse aux problèmes posés ou détectés - Justifier les solutions retenues et/ou les actions à réaliser avec le souci d'utiliser un vocabulaire professionnel <p>Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes de l'arrêté définissant le diplôme relatives à l'évaluation (voir notamment le règlement d'examen et les définitions d'épreuves).</p>
Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 852 - U3 : environnement économique et juridique des services	<ul style="list-style-type: none"> - Appréhender et analyser le contexte des activités professionnelles caractéristiques du diplôme - Identifier les éléments économiques et juridiques qui sont sous-tendus par ces activités <p>Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes de l'arrêté définissant le diplôme relatives à l'évaluation (voir notamment le règlement d'examen et les définitions d'épreuves).</p>

Validité des composantes acquises : illimitée

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 présidé par un inspecteur et composé à parts égales : - d'enseignants appartenant à l'enseignement public ou privé ou exerçant en centre de formation d'apprentis ou en section d'apprentissage - de professionnels employeurs et salariés correspondant au champ du diplôme.

En contrat d'apprentissage	X	Le jury est présidé par un inspecteur et composé à parts égales : - d'enseignants appartenant à l'enseignement public ou privé ou exerçant en centre de formation d'apprentis ou en section d'apprentissage - de professionnels employeurs et salariés correspondant au champ du diplôme.
Après un parcours de formation continue	X	Le jury est présidé par un inspecteur et composé à parts égales : - d'enseignants appartenant à l'enseignement public ou privé ou exerçant en centre de formation d'apprentis ou en section d'apprentissage - de professionnels employeurs et salariés correspondant au champ du diplôme.
En contrat de professionnalisation	X	Le jury est présidé par un inspecteur et composé à parts égales : - d'enseignants appartenant à l'enseignement public ou privé ou exerçant en centre de formation d'apprentis ou en section d'apprentissage - de professionnels employeurs et salariés correspondant au champ du diplôme.
Par candidature individuelle	X	Le jury est présidé par un inspecteur et composé à parts égales : - d'enseignants appartenant à l'enseignement public ou privé ou exerçant en centre de formation d'apprentis ou en section d'apprentissage - de professionnels employeurs et salariés correspondant au champ du diplôme.
Par expérience dispositif VAE	X	Le jury est présidé par un inspecteur et composé à parts égales : - d'enseignants appartenant à l'enseignement public ou privé ou exerçant en centre de formation d'apprentis ou en section d'apprentissage - de professionnels employeurs et salariés correspondant au champ du diplôme.

	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 :

Articles D 337-139 à D 337-160 du Code de l'Education.

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

B.O. n° 30 du 25/07/2002

Référence du décret et/ou arrêté VAE :

Références autres :

Pour plus d'informations

Statistiques :

Base Reflet Cereq

<http://www.cereq.fr>

Autres sources d'information :

Eduscol et ONISEP

Légifrance pour les textes réglementaires

Eduscol

Lieu(x) de certification :

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

Historique de la certification :