

Détecter les besoins des clients et proposer des solutions bancaires adaptées aux projets clients

CATEGORIE : C

Vue d'ensemble

Domaine(s) d'activité professionnel dans lequel(s) est utilisé la certification :

Spécifique : ■ **Banque, assurances et immobilier - Banque**

C1205 Conseil en gestion de patrimoine financier

C1206 Gestion de clientèle bancaire

C1207 Management en exploitation bancaire

Code(s) NAF : **64.99Z**, **64.91Z**, **64.30Z**, **66.19B**,
66.30Z, **64.92Z**, **64.19Z**

Code(s) NSF : **313**

Code(s) ROME : **C1207**, **C1206**, **C1205**

Formacode : **41062**

Date de création de la certification : **15/06/2017**

Mots clés : **vente**, **Analyse de besoin**, **client**, **Banque**

Identification

Identifiant : **3024**

Version du : **17/10/2017**

Références

Consensus, reconnaissance ou recommandation :

Formalisé :

- **Accord relatif à la formation professionnelle dans les banques du 9 février 2015 (Article 8)**

- **Pacte de responsabilité du 9 Février 2015**

Non formalisé :

- **Certification soutenue par les entreprises de la Branche ou d'autres branches de banque (BNPP, Société Générale, LCL, Banques Populaires)**

Descriptif

Objectifs de l'habilitation/certification

Dans le cadre de la politique de l'emploi, les partenaires sociaux de la branche ont décidé d'identifier les compétences bancaires transverses et de les certifier.

Il s'agit de repères communs à l'ensemble des entreprises bancaires (AFB) soit près de 200 entreprises et 200.000 collaborateurs.

Il s'agit pour les partenaires sociaux d'attester de compétences pour favoriser la mobilité interne et externe dans un contexte de restructuration du modèle économique des banques et des métiers.

Accompagner la nécessaire montée en compétences professionnelles des collaborateurs en matière de conseil à la clientèle

Certifier des compétences professionnelles très spécifiques au secteur bancaire sur une base homogène de compétences reconnue par l'ensemble des entreprises de la Branche

Lien avec les certifications professionnelles ou les CQP enregistrés au RNCP

- La détention de cette certification permettra de compléter les compétences des salariés détenant notamment un BTS banque ou des certifications moins spécifiques au secteur en leur apportant les compétences spécifiques au conseil en matière de crédit

Descriptif général des compétences constituant la certification

Domaine 1 : Collecter et analyser les informations permettant de détecter un besoin client en amont de l'échange

Planifier son activité en intégrant ses objectifs en matière de détection de nouveaux projets au sein de son portefeuille clients

Intégrer l'objectif de détection de besoins non directement exprimés à chaque occasion de contacts avec le client

Mobiliser l'ensemble des sources d'informations disponibles internes (*fichier clients ; CRM ; notes d'entretien,...*) ou externes (*presse, réseaux sociaux professionnels, ...*) permettant d'actualiser et enrichir le dossier client et de révéler des besoins potentiels

Extraire méthodologiquement des informations réunies, le profil d'un client et diagnostiquer des projets potentiels

Concevoir un projet potentiel correspondant aux informations analysées et nécessitant une solution bancaire pouvant être proposée

Domaine 2. Générer un échange avec un client sur la base d'un projet pressenti

Identifier une solution bancaire correspondant au besoin pressenti

Préparer l'entretien en réunissant les informations nécessaires à l'échange en bâtissant un argumentaire permettant de susciter l'intérêt du client

Contacteur le client en choisissant le canal de communication le plus adapté en fonction de ses souhaits ou de son profil (*activité, âge, historique de ses échanges avec la banque, ...*) et des étapes de la démarche (*ex : premier contact, étape d'approfondissement, pré-vente de la solution, ...*)

Présenter l'objet de la prise de contact en utilisant les techniques relationnelles adaptées pour susciter son intérêt selon le canal de communication utilisé

Domaine 3. Présenter et argumenter une solution bancaire adaptée au projet et au client

Communiquer avec le client en adoptant une posture de conseil et de service client tout au long de l'échange en s'adaptant au canal de communication mobilisé

Utiliser des techniques d'entretien permettant de comparer le projet pressenti avec le besoin du client, de le confirmer, de l'infirmier ou de faire émerger un projet différent

Adapter, au fil de l'échange, la préconisation de la solution bancaire en fonction du besoin exprimé par le client et des caractéristiques techniques des réponses possibles de l'entreprise

Présenter la solution bancaire en argumentant ses bénéfices, ses limites et ses risques éventuels par rapport au besoin du client en utilisant un vocabulaire compréhensible sur les éléments techniques

Conclure l'échange de façon adaptée au canal de communication utilisé, en faisant valider au client le projet, la solution envisagée, et la suite à donner (*ex : autre rendez-vous, entretien avec un expert, ...*)

Assurer le suivi de la mise en œuvre de la décision emportée

Mettre à jour le dossier client

Public visé par la certification

Salariés

Modalités générales

L'évaluation est réalisée par épreuves technique automatisées sur ordinateur (ou autre terminal numérique) en centre de passage ou en entreprise.

Certification accessible par le biais de parcours de formation individualisés, sous tout dispositif adéquat de la formation professionnelle, ou directement par le biais de l'évaluation en cas de reconnaissance directe des compétences acquises en situation de travail pour des salariés ne possédant pas de diplôme spécialisé ou suffisamment spécialisé.

Lorsque cette certification atteste des acquis dans le cadre d'une mobilité professionnelle, d'emploi à emploi ou plus importante, comme le passage d'une fonction support à une fonction commerciale, les entreprises formeront les salariés pour qu'ils acquièrent les compétences identifiées par la CPNE de la banque.

Cette formation est adaptée au parcours individuel du salarié, au poste visé, aux produits distribués par l'entreprise ainsi qu'à ses applications informatiques. Il est donc impossible de mettre en place un parcours de formation commun à l'ensemble des entreprises.

Liens avec le développement durable

Aucun

Valeur ajoutée pour la mobilité professionnelle et l'emploi

Pour l'individu

Développer les compétences des collaborateurs des banques : assurer leur montée en compétences et leur évolution

Faciliter leurs mobilités fonctionnelles intra/inter entreprise, intra groupe, intra-branche

Accéder plus rapidement que par un diplôme à une certification reconnue par l'ensemble de la profession

Certifier leurs compétences déjà détenues

Offrir des perspectives d'évolution professionnelle plus rapides et plus sécurisées

Pour l'entité utilisatrice

Accompagner la montée en compétences des collaborateurs

Faciliter les mobilités fonctionnelles intra entreprise, intra branche ou intra groupe

Améliorer l'attractivité des métiers et de l'entreprise et la motivation des salariés

Evaluation / certification

Pré-requis

maîtrise des connaissances et habilitations réglementaires bancaires

Compétences évaluées

La totalité des compétences constituant la certification est évaluée

Niveaux délivrés le cas échéant (hors nomenclature des niveaux de formation de 1969)

aucun

Centre(s) de passage/certification

- Des centres de passage habilités par la CPNE et les entreprises dans les mêmes conditions que celles mises en œuvre pour l'évaluation de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF)

La validité est Permanente

Possibilité de certification partielle : oui

Étendue de la certification partielle :

L'évaluation se fait sur l'ensemble des compétences du référentiel.

Toutefois, si l'ensemble des compétences n'est pas acquise et ne permet pas la certification suite à une évaluation, chaque compétence ayant été validée reste acquise pendant 1 an.

Un rapport sur les compétences acquises est remis au candidat, lui permettant de ne repasser les épreuves que pour les compétences non acquises (dans le délai de la durée de validité des composantes acquises)

Durée de validité des composantes acquises :

1 an

Durée accordée pour valider les composantes manquantes :

1 an

Matérialisation officielle de la certification :

Certificat de compétences envoyé au candidat suite à la délivrance paritaire de la certification

Plus d'informations

Statistiques

Création, aucune statistique à ce jour.

Autres sources d'information

—