

## Conseiller la clientèle en matière de placements courants

CATEGORIE : C

### Vue d'ensemble

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

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

Cette certification est spécifique au domaine professionnel de la Banque.

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

Code(s) NSF : **313**

Code(s) ROME : **C1207**, **C1206**, **C1203**, **C1201**, **C1205**

Formacode : —

Date de création de la certification : **30/06/2016**

Mots clés : **Investissements**, **conseil**, **client**, **Banque**

### Identification

Identifiant : **2402**

Version du : **26/10/2016**

### Références

Consensus, reconnaissance ou recommandation :

Formalisé :

- **Accord relatif à la formation professionnelle dans les banques du 9 février 2015 (Article 8)**
- **Relevé de décision du Pacte de responsabilité et de solidarité, 9 février 2015**

Non formalisé :

- **BNPP, Société Générale, LCL, Banques Populaires,**

### Descriptif

#### Objectifs de l'habilitation/certification

Accompagner la montée en compétences professionnelles des salariés dans leur capacité à conseiller la clientèle.

Faciliter les mobilités professionnelles (intra entreprise, intra branche ou intra groupe ou externe) et développer l'employabilité et la sécurisation des parcours professionnels des salariés.

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 BP ou BTS Banque ou des certifications moins spécifiques au secteur en leur apportant des compétences spécifique en termes de conseil du client sur les produits de placements courants

#### Descriptif général des compétences constituant la certification

Domaine 1. Interroger le client pour définir son besoin

- Déterminer les informations qui permettent de connaître le client en vue d'adapter la/les solution(s) de placement

- Expliquer au client les motifs du questionnement et le caractère engageant des informations qu'il communique tout en maintenant un contact positif et commercial

#### Public visé par la certification

- Cette certification est transversale aux différents métiers ayant à conseiller des clients dans l'identification, le

- Suivre une méthode de questionnement permettant de recueillir les informations techniques nécessaires à l'analyse du besoin du client
- récapituler avec clarté les propos du client en confrontant si nécessaires ses attentes avec un objectif prioritaire réaliste en terme de placement
- Utiliser les outils d'information de l'entreprise à disposition pour confronter les informations énoncées par un client avec celles déjà connues par l'entreprise
- Argumenter si la demande exprimée formulée par le client n'est pas en adéquation avec sa situation et proposer une alternative

choix de produits courants, (placements non complexes, hors assurance vie), dans les activités de banque de détail

Domaine 2. Proposer le produit de placement approprié au client

- Identifier les caractéristiques techniques des différents types de placement pouvant répondre au besoin du client
- Utiliser les outils d'informations disponibles sur les produits pour identifier le produit adapté au besoin du client
- Sélectionner le(s) produit(s) de placement en fonction de critères déterminés correspondant à l'objectif du client
- Présenter le(s) produit(s) en argumentant ses/leurs bénéfices, ses limites et ses risques éventuels par rapport au besoin du client en s'adaptant à son niveau de connaissances financières et en utilisant un vocabulaire compréhensible sur les éléments techniques

Synthétiser l'offre de placement, ses caractéristiques techniques et conditions particulières pour remporter l'adhésion du client et s'assurer de sa bonne compréhension

Domaine 3. Mettre en œuvre la contractualisation

- S'assurer en faisant preuve de rigueur que l'ensemble des informations et documents nécessaires est collecté
- Mettre en œuvre les règles et procédures de contractualisation en s'assurant avec rigueur que toutes les étapes sont respectées
- Archiver les documents nécessaires dans le respect de la réglementation
- Informer le client de la suite qui sera donnée et/ou qu'il devra donner à son dossier en l'informant des délais éventuels
- Mettre à jour le dossier client en utilisant les outils de l'entreprise
- Proposer un contact client ultérieur pour faire le point sur le placement en fonction d'un délai approprié

## Modalités générales

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.

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

## 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 par rapport à une des activités cœur du secteur

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*

Faciliter l'intégration de nouveaux collaborateurs : lors de recrutements externes quels que soient les profils des nouveaux collaborateurs, la préparation à la certification permettra d'apporter les compétences clés par rapport à une des activités cœur du secteur

Faciliter les mobilités fonctionnelles intra entreprise, intra branche ou intra groupe par exemple dans le cadre d'une évolution d'un poste de Chargé(e) d'accueil à Chargé(e) de Clientèle, ou d'un poste exercé en plateforme vers un poste en agence (ou inversement), etc.

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

## Evaluation / certification

### *Pré-requis*

Aucun prérequis

### *Compétences évaluées*

L'ensemble des compétences constituant la certification est évalué

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

Aucun

### Centre(s) de passage/certification

- CPNE de la banque

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 par la CPNE de la certification

## Plus d'informations

### *Statistiques*

Aucun élément

### *Autres sources d'information*

Site AFB

Un guide en cours préparation