

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 31919**

Intitulé

CQP : Certificat de qualification professionnelle Chargé de clientèle de professionnels

| AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION | QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION |
|--|--|
| Commission paritaire nationale de l'emploi (CPNE) de la branche du crédit mutuel - Confédération nationale du crédit mutuel (CNCM) | Directeur général |

Niveau et/ou domaine d'activité

Convention(s) :

Code(s) NSF :

313 Finances, banque, assurances, immobilier

Formacode(s) :

Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

- Préparation, organisation et suivi de son activité commerciale.
 - Détection des besoins et attentes des clients en fonction de leurs projets et patrimoines professionnels et privés.
 - Conseil et vente des produits et services de la gamme des professionnels.
 - Conduite d'actions de prospection afin de contribuer au développement des portefeuilles.
 - Instruction des dossiers de crédit.
 - Suivi et mise en place des opérations liées à son activité.
 - Analyse des risques, gestion et prévision de leur dégradation.
 - Suivi de la relation client.
- C1 (B1.1) Réaliser à l'aide des outils le diagnostic de son portefeuille et de son potentiel de développement
- C2 (B1.2) Définir et programmer ses actions en s'appuyant sur le plan d'action commercial de l'entreprise
- C3 (B1.3) Exploiter les données socio commerciales, économiques et financières pour identifier les opportunités et les risques
- C4 (B1.4) Réaliser le diagnostic financier et la capacité d'endettement du professionnel
- C5 (B1.5) Analyser les documents d'une entreprise et conduire une analyse financière
- C6 (B1.6) Evaluer la pertinence et les risques des projets à financer
- C7 (B2.1) Découvrir les besoins du client en pratiquant un questionnaire efficace
- C8 (B2.2) Maîtriser l'ensemble des produits et services de la gamme des professionnels
- C9 (B2.3) Mettre en évidence l'adéquation entre les besoins et les solutions proposées
- C10 (B2.4) Adapter les offres aux profils risques des clients
- C11 (B2.5) Argumenter les dossiers de financements
- C12 (B2.6) Utiliser les événements comme des occasions de nouveaux contacts avec son client
- C13 (B3.1) Construire des actions commerciales dans des secteurs propices à leur mise en oeuvre
- C14 (B3.2) Conduire des actions commerciales
- C15 (B3.3) Solliciter des recommandations et de nouveaux contacts
- C16 (B4.1) Adapter la garantie au crédit professionnel (couverture par sûretés réelles ou personnelles adaptées)
- C17 (B4.2) Assurer la conformité des dossiers
- C18 (B4.3) Anticiper le renouvellement des lignes crédit
- C19 (B4.4) Suivre l'évolution des indicateurs risques au quotidien du portefeuille de clients professionnels
- C20 (B4.5) Détecter les signaux d'alerte afin d'éviter les dégradations
- C21 (B4.6) Intervenir immédiatement dès la détection de la dégradation en appliquant les procédures requises
- C22 (B4.7) Traiter les réclamations en visant efficacité et préservation de la relation
- C23 (B5.1) Préparer ses entretiens à l'aide des outils (profil client, gestion des opportunités)
- C24 (B5.2) Instruire les dossiers avec les outils appropriés
- C25 (B5.3) Souscrire les produits et services avec les outils dédiés

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

Secteur bancaire

Chargé de clientèle professionnels, Responsable de clientèle professionnel, Chargé d'affaires professionnel, Gestionnaire clientèle professionnelle, Conseiller clientèle professionnels, Conseiller commercial professionnels, Chargé de comptes professionnels, Conseiller financier professionnels, Chargé de clientèle professions libérales.

Codes des fiches ROME les plus proches :

C1206 : Gestion de clientèle bancaire

Réglementation d'activités :

Certification AMF :

- o Articles 313-7-1 à 313-7-3 et article 313-39 du livre III du règlement général de l'AMF.
 - o Instruction de l'AMF DOC-2010-09 relative à la certification par l'AMF d'un examen relatif aux connaissances professionnelles de certaines personnes physiques placées sous l'autorité d'un prestataire de services d'investissement ou agissant pour son compte.
- Capacité d'intermédiation en assurance : articles R.512-8 et s. du code des assurances.

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composantes de la certification :

8 activités, 25 compétences évaluées en 5 blocs de compétences :

Bloc 1 : organiser et analyser le portefeuille de professionnels

Bloc 2 : conseiller/vendre à une clientèle professionnelle

Bloc 3 : prospector sur le marché des professionnels

Bloc 4 : suivre/vérifier les opérations banque/assurance du marché des professionnels

Bloc 5 : utiliser les outils dédiés à la gestion de portefeuille de professionnels

Bloc de compétence :

| INTITULÉ | DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION |
|---|---|
| <p>Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 31919 - Bloc 1 : organiser et analyser le portefeuille de professionnels</p> | <p>Description des compétences / capacités évaluées :</p> <ul style="list-style-type: none">• C1 (B1.1) Réaliser à l'aide des outils le diagnostic de son portefeuille et de son potentiel de développement• C2 (B1.2) Définir et programmer ses actions en s'appuyant sur le plan d'action commercial de l'entreprise• C3 (B1.3) Exploiter les données socio commerciales, économiques et financières pour identifier les opportunités et les risques• C4 (B1.4) Réaliser le diagnostic financier et la capacité d'endettement du professionnel (calcul du revenu du professionnel et de son endettement privé)• C5 (B1.5) Analyser les documents d'une entreprise et conduire une analyse financière• C6 (B1.6) Evaluer la pertinence et les risques des projets à finance <p>Modalités d'évaluation retenues :</p> <ul style="list-style-type: none">• Document de synthèse• Rapport d'activité• Questionnaire• Etude de cas <p>Pas de remise d'un certificat de compétence si obtention du bloc</p> |

| INTITULÉ | DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION |
|---|--|
| <p>Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 31919 - Bloc 2 : conseiller/vendre à une clientèle professionnelle</p> | <p>Description des compétences / capacités évaluées :</p> <ul style="list-style-type: none"> • C7 (B2.1) Découvrir les besoins du client en pratiquant un questionnement efficace • C8 (B2.2) Maîtriser l'ensemble des produits et services de la gamme des professionnels • C9 (B2.3) Mettre en évidence l'adéquation entre les besoins et les solutions proposées • C10 (B2.4) Adapter les offres aux profils risques des clients • C11 (B2.5) Argumenter les dossiers de financements • C12 (B2.6) Utiliser les évènements comme des occasions de nouveaux contacts avec son client <p>Modalités d'évaluation retenues :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mise en situation professionnelle avec un expert métier • Questionnaire • Etude de cas <p>Pas de remise d'un certificat de compétence si obtention du bloc</p> |
| <p>Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 31919 - Bloc 3 : prospecter sur le marché des professionnels</p> | <p>Description des compétences / capacités évaluées :</p> <ul style="list-style-type: none"> • C13 (B3.1) Construire des actions commerciales dans des secteurs propices à leur mise en œuvre • C14 (B3.2) Conduire des actions commerciales • C15 (B3.3) Solliciter des recommandations et de nouveaux contacts <p>Modalités d'évaluation retenues :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mise en situation professionnelle avec un expert métier • Rapport d'activité sur une action commerciale <p>Pas de remise d'un certificat de compétence si obtention du bloc</p> |

| INTITULÉ | DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION |
|--|---|
| <p>Bloc de compétence n°4 de la fiche n° 31919 - Bloc 4 : suivre/vérifier les opérations banque/assurance du marché des professionnels</p> | <p>Description des compétences / capacités évaluées :</p> <ul style="list-style-type: none"> • C16 (B4.1) Adapter la garantie au crédit professionnel (couverture par sûretés réelles ou personnelles adaptées) • C17 (B4.2) Assurer la conformité des dossiers • C18 (B4.3) Anticiper le renouvellement des lignes crédit • C19 (B4.4) Suivre l'évolution des indicateurs risques au quotidien du portefeuille de clients professionnels • C20 (B4.5) Détecter les signaux d'alerte afin d'éviter les dégradations • C21 (B4.6) Intervenir immédiatement dès la détection de la dégradation en appliquant les procédures requises • C22 (B4.7) Traiter les réclamations en visant efficacité et préservation de la relation <p>Modalités d'évaluation retenues :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Questionnaire • Mise en situation professionnelle avec un expert métier <p>Pas de remise d'un certificat de compétence si obtention du bloc</p> |
| <p>Bloc de compétence n°5 de la fiche n° 31919 - Bloc 5 : Utiliser les outils dédiés à la gestion de portefeuille de professionnels</p> | <p>Description des compétences / capacités évaluées :</p> <ul style="list-style-type: none"> • C23 (B5.1) Préparer ses entretiens à l'aide des outils (profil client, gestion des opportunités) • C24 (B5.2) Instruire les dossiers avec les outils appropriés • C25 (B5.3) Souscrire les produits et services avec les outils dédiés <p>Modalités d'évaluation retenues :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mise en situation professionnelle avec un expert métier <p>Pas de remise d'un certificat de compétence si obtention du bloc</p> |

Validité des composantes acquises : non prévue

| CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION | OUINON | COMPOSITION DES JURYS |
|--|--------|--------------------------|
| Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant | X | |
| En contrat d'apprentissage | X | |
| Après un parcours de formation continue | X | 3 professionnels métiers |
| En contrat de professionnalisation | X | |

| | | | |
|---|---|---|--------------------------|
| Par candidature individuelle | | X | |
| Par expérience dispositif VAE prévu en 2018 | X | | 3 professionnels métiers |

| | 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 :

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

Arrêté du 11 décembre 2018 publié au Journal Officiel du 18 décembre 2018 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, sous l'intitulé "Chargé de clientèle de professionnels", avec effet au 18 décembre 2018, jusqu'au 18 décembre 2023.

Référence du décret et/ou arrêté VAE :

Références autres :

Pour plus d'informations

Statistiques :

Autres sources d'information :

Lieu(x) de certification :

Commission paritaire nationale de l'emploi (CPNE) de la branche du crédit mutuel - Confédération nationale du crédit mutuel (CNCM) : Île-de-France - Paris (75) [Paris]

PARIS

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

FRANCE

Historique de la certification :