

# Titre de Conseiller(ère) de clientèle professionnelle – Niveau 6

## Référentiel d'activités, de compétences et d'évaluation

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p><b>1. Développement d'un portefeuille de clients professionnels</b></p> <p>a. Prospection de nouveaux clients professionnels</p>	<p>Identifier les prospects potentiels de sa zone de proximité, en segmentant la cible par importance de l'activité, en vue de préparer une action commerciale correspondant aux objectifs de son établissement bancaire.</p> <p>Collecter toutes informations utiles sur les prospects identifiés, en utilisant les informations juridiques et commerciales disponibles, en vue d'évaluer les possibilités d'établir une relation contractuelle profitable à son établissement bancaire.</p> <p>Mener une campagne de prise de rendez-vous avec les prospects identifiés, en choisissant des modes d'approche adaptés aux clients, afin d'optimiser le résultat (nombre et qualité des rendez-vous fixés) en accord avec les objectifs de son établissement bancaire.</p>	<p>Epreuve orale à partir d'une mise en situation professionnelle (durée 2 heures – 80% de la note)</p> <p>Les candidat(e)s à la certification présentent au jury professionnel la campagne de prospection qu'ils ont menée en situation, en détaillant la méthodologie utilisée.</p> <p>Ils(elles) mettent leur action en relation avec les objectifs de leur établissement.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Précision de la cible de clientèle <ul style="list-style-type: none"> <li>- La méthodologie d'identification des prospects est cohérente</li> <li>- La segmentation de la cible est pertinente et justifiée</li> <li>- Les objectifs de la banque sont bien pris en compte</li> </ul> </li> <li>• Qualité de la collecte d'informations <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les sources d'information sont pertinentes et justifiées</li> <li>- Les données juridiques sont complètes et à jour</li> <li>- L'information commerciale est précise et correctement interprétée</li> </ul> </li> <li>• Efficacité de la campagne de prospection <ul style="list-style-type: none"> <li>- La méthode et les canaux d'approche des clients sont justifiés</li> <li>- Le nombre et la qualité des rendez-vous obtenus est en accord avec les objectifs de la banque</li> </ul> </li> </ul>

# Titre de Conseiller(ère) de clientèle professionnelle – Niveau 6

## Référentiel d'activités, de compétences et d'évaluation

<b>REFERENTIEL D'ACTIVITES</b> <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	<b>REFERENTIEL DE COMPETENCES</b> <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	<b>REFERENTIEL D'ÉVALUATION</b> <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		<b>MODALITÉS D'ÉVALUATION</b>	<b>CRITÈRES D'ÉVALUATION</b>
<p>b. Analyse d'un portefeuille de clients professionnels</p>	<p>Connaître et utiliser les indicateurs de risques techniques, juridiques et financiers tels que modélisés par son établissement bancaire et susceptibles d'affecter la situation des clients professionnels, en vue de segmenter son portefeuille par niveaux de risques.</p> <p>Adapter la gestion de son portefeuille de clients professionnels selon les niveaux de risque identifiés, en vue de renforcer les dispositifs de suivi et de prévention des dégradations.</p> <p>Connaître et utiliser les indicateurs de performance commerciale d'un portefeuille de clients professionnels tels que modélisés par son établissement bancaire, en vue d'assurer une gestion fine de celui-ci et d'optimiser ses résultats.</p> <p>Présenter les résultats d'un portefeuille en comité de direction, en mettant en évidence les principaux leviers de la performance, en vue de proposer des axes d'amélioration.</p>	<p>Epreuve écrite (durée 1h30 – 20% de la note)</p> <p>Les candidat(e)s à la certification remettent au jury deux documents techniques d'analyse de portefeuille :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- un document d'analyse de risques ;</li> <li>- un document d'analyse de la performance.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Précision de l'analyse de risques <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>La méthodologie d'analyse est explicite et cohérente</i></li> <li>- <i>Les différentes catégories de risque sont traitées</i></li> <li>- <i>La classification des risques est cohérente</i></li> <li>- <i>Les alertes proposées sont pertinentes pour une bonne gestion du portefeuille</i></li> </ul> </li> <li>• Précision de l'analyse de performance commerciale <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Les indicateurs de performance sont pertinents et correctement justifiés</i></li> <li>- <i>Les indicateurs de performance sont en correspondance avec les objectifs de la banque</i></li> <li>- <i>La présentation des résultats est claire et complète</i></li> <li>- <i>Les leviers de la performance sont explicites</i></li> <li>- <i>Les propositions d'amélioration sont pertinentes</i></li> </ul> </li> </ul>

## Titre de Conseiller(ère) de clientèle professionnelle – Niveau 6

### Référentiel d'activités, de compétences et d'évaluation

REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
<p><b>2. Approche, conseil et équipement d'un client professionnel</b></p> <p>a. Préparation et conduite de l'entretien commercial</p> <p>b. Identification des besoins d'un client professionnel</p>	<p>Mener une analyse technique, juridique, fiscale et sociale d'une entreprise à partir des documents fournis par le client et disponibles, en vue de préparer la conduite efficace d'un entretien commercial.</p> <p>Compléter l'analyse technique, juridique, fiscale et sociale d'une entreprise lors de l'entretien avec le chef d'entreprise, par des questions appropriées, dans le but d'initier une relation contractuelle sincère et durable.</p> <p>En dialogue avec un client professionnel, établir la liste des besoins explicites ou implicites de son entreprise, en vue de définir des priorités d'action.</p> <p>Pour chacun des besoins identifiés, préciser et chiffrer les flux et montants concernés, afin d'orienter la recherche de solutions appropriées.</p>	<p>Epreuve orale à partir d'une mise en situation professionnelle (durée 2 heures – 80% de la note)</p> <p>Les candidat(e)s à la certification présentent au jury professionnel le dossier complet de traitement d'un client, en détaillant la méthodologie utilisée.</p> <p>Ils(elles) mettent leur action en relation avec les objectifs de leur établissement.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Exactitude de l'analyse <ul style="list-style-type: none"> <li>- La méthodologie d'analyse est explicite et cohérente</li> <li>- Les aspects techniques, juridiques, fiscaux et sociaux sont traités</li> <li>- Les questions posées en entretien sont pertinentes</li> <li>- Le rapport d'analyse est clair et complet</li> <li>- Les conclusions du rapport sont exactes</li> </ul> </li> <li>• Précision de l'analyse des besoins <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les demandes du client sont clairement énoncées</li> <li>- Les besoins implicites du client sont mis en évidence et correctement justifiés</li> <li>- Les priorités d'action sont cohérentes</li> <li>- Le chiffrage des flux et montants concernés sont précis et cohérents</li> </ul> </li> </ul>

## Titre de Conseiller(ère) de clientèle professionnelle – Niveau 6

### Référentiel d'activités, de compétences et d'évaluation

<b>REFERENTIEL D'ACTIVITES</b> <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	<b>REFERENTIEL DE COMPETENCES</b> <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	<b>REFERENTIEL D'ÉVALUATION</b> <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		<b>MODALITÉS D'ÉVALUATION</b>	<b>CRITÈRES D'ÉVALUATION</b>
c. Prévention et maîtrise des risques liés à la situation d'un client professionnel	<p>Identifier l'ensemble des risques techniques, juridiques, fiscaux et sociaux liés à la situation et aux projets d'un client professionnel, afin de situer ceux-ci sur une échelle d'occurrence et de gravité.</p> <p>Mener une analyse approfondie des risques identifiés, afin de déterminer leur impact à moyen et long terme sur la situation financière de l'entreprise.</p> <p>En concertation avec un client professionnel, adapter les priorités d'action à l'analyse de risques, en vue de mettre en place les dispositifs de prévention appropriés.</p>	<p>Suite de l'épreuve orale à partir d'une mise en situation professionnelle.</p> <p>Les candidat(e)s à la certification présentent au jury professionnel le dossier complet de traitement d'un client, en détaillant la méthodologie utilisée.</p> <p>Ils(elles) mettent leur action en relation avec les objectifs de leur établissement.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Précision de l'analyse de risques</li> <li>- <i>La méthodologie d'analyse est explicite et cohérente</i></li> <li>- <i>Les différentes catégories de risque sont traitées</i></li> <li>- <i>L'échelle d'occurrence et de gravité est cohérente et justifiée</i></li> <li>- <i>L'étude des impacts financiers est complète et justifiée</i></li> <li>- <i>Le plan de prévention des risques est explicite et cohérent</i></li> <li>- <i>Les dispositifs de prévention proposés sont pertinents</i></li> </ul>
d. Proposition de solutions de financement adaptées à l'entreprise	<p>En accord avec l'analyse des besoins d'un client professionnel et avec l'analyse des risques liés à sa situation, identifier les solutions de financement optimales pour son entreprise, en vue de rédiger une proposition réaliste et conforme aux aspects juridiques et fiscaux de la réglementation.</p>	<p>Epreuve écrite (durée 1h30 – 20% de la note)</p> <p>Les candidat(e)s à la certification remettent au jury un document technique relatif à l'entreprise du client traité, décrivant les solutions proposées.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pertinences des solutions proposées pour l'entreprise</li> <li>- <i>Les solutions proposées répondent aux demandes du client et à ses besoins implicites</i></li> <li>- <i>Les solutions proposées sont conformes à l'analyse de risques</i></li> <li>- <i>Les solutions proposées sont correctement documentées sur les plans juridiques et fiscaux</i></li> </ul>

## Titre de Conseiller(ère) de clientèle professionnelle – Niveau 6

### Référentiel d'activités, de compétences et d'évaluation

<b>REFERENTIEL D'ACTIVITES</b> <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	<b>REFERENTIEL DE COMPETENCES</b> <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	<b>REFERENTIEL D'ÉVALUATION</b> <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		<b>MODALITÉS D'ÉVALUATION</b>	<b>CRITÈRES D'ÉVALUATION</b>
e. Conseil en produits et services financiers	<p>Identifier les produits financiers répondant aux besoins du client et situés dans le cadre d'une maîtrise optimale des risques liés à sa situation, afin de compléter la proposition contractuelle à lui présenter.</p> <p>Présenter au client professionnel les produits proposés, en mettant à sa disposition l'ensemble des informations nécessaires à leur justification.</p> <p>Etablir les projections à moyen et long terme conformes à l'information financière disponible, en vue de faire apparaître l'intérêt des produits proposés au regard de la solution recherchée et de conclure la négociation.</p>	<p>Suite de l'épreuve écrite.</p> <p>Les candidat(e)s à la certification remettent au jury un document technique relatif à la situation patrimoniale du client traité, décrivant les solutions proposées.</p> <p>Les produits financiers intégrés aux propositions sont décrits dans les documents remis au jury.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cohérence des placements financiers               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les produits proposés constituent une réponse optimale aux besoins détectés</li> <li>- Les produits proposés sont correctement documentés</li> <li>- Les documents remis au jury à l'intention du client sont précis et de compréhension aisée</li> <li>- Les projections à moyen et long terme sont pertinentes et conformes à l'information financière disponible</li> <li>- Les aspects contractuels sont mis en évidence</li> </ul> </li> </ul>

## Titre de Conseiller(ère) de clientèle professionnelle – Niveau 6

### Référentiel d'activités, de compétences et d'évaluation

<b>REFERENTIEL D'ACTIVITES</b> <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	<b>REFERENTIEL DE COMPETENCES</b> <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	<b>REFERENTIEL D'ÉVALUATION</b> <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		<b>MODALITÉS D'ÉVALUATION</b>	<b>CRITÈRES D'ÉVALUATION</b>
<p><b>3. Gestion de la relation avec les clients professionnels</b></p> <p>a. Mise en œuvre du système de management de la relation client</p> <p>b. Collecte des informations utiles et réglementaires sur ses clients</p>	<p>Utiliser les modèles et outils numériques sécurisés mis à disposition par son établissement bancaire pour manager la relation-client, en vue de renforcer la confiance et la fidélisation des clients professionnels.</p> <p>Identifier les informations utiles et réglementaires sur ses clients professionnels, concernant leurs entreprises et leurs situations patrimoniales, en vue d'assurer un suivi technique et commercial de la relation.</p>	<p>Epreuve orale à partir d'une mise en situation professionnelle (durée 2 heures – 80% de la note)</p> <p>Les candidat(e)s à la certification présentent au jury professionnel leur dispositif de relation avec les clients, en détaillant la méthodologie utilisée.</p> <p>Ils(elles) mettent leur action en relation avec les objectifs de leur établissement.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualité du CRM <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les outils numériques de la banque sont connus et maîtrisés</li> <li>- Le système de management de la relation client mis en place est conforme aux procédures de l'établissement et à la réglementation</li> <li>- Le niveau de confiance et de fidélisation est correctement mesuré</li> </ul> </li> <li>• Exhaustivité de la collecte d'informations <ul style="list-style-type: none"> <li>- La méthodologie de collecte des informations est explicitée et pertinente</li> <li>- Les informations collectées sont exactes, à jour et complètes</li> <li>- Les situations d'entreprise et patrimoniale sont distinguées et correctement adressées</li> <li>- La mise en forme des informations à l'intention des clients est claire et d'un abord aisé</li> </ul> </li> </ul>

# Titre de Conseiller(ère) de clientèle professionnelle – Niveau 6

## Référentiel d'activités, de compétences et d'évaluation

<b>REFERENTIEL D'ACTIVITES</b> <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	<b>REFERENTIEL DE COMPETENCES</b> <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	<b>REFERENTIEL D'ÉVALUATION</b> <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		<b>MODALITÉS D'ÉVALUATION</b>	<b>CRITÈRES D'ÉVALUATION</b>
c. Transmission de l'information technique, juridique, fiscale et sociale à ses clients professionnels	Constituer et tenir à jour une base de données techniques, juridiques, fiscales et sociales, en relation avec les experts de son établissement bancaire, afin d'être à même d'informer ses clients professionnels à chaque étape de leur développement.	Suite de l'épreuve orale à partir d'une mise en situation professionnelle.  Les candidat(e)s à la certification complètent leur présentation en détaillant les contenus et les modes de gestion de l'information destinée aux clients.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Efficacité de la base de données               <ul style="list-style-type: none"> <li>- La base de données est structurée en fonction de la cible de clientèle</li> <li>- La mise en forme des données destinées aux clients est claire et d'un abord aisé</li> <li>- Le dispositif de mise à jour est établi et correct</li> </ul> </li> </ul>
d. Suivi de la relation contractuelle	<p>Utiliser les modèles et tableaux de bord de gestion de la relation contractuelle avec ses clients professionnels, tels que mis à disposition par son établissement bancaire, afin d'anticiper toutes dégradations de leur situation.</p> <p>Analyser le niveau de confiance et de fidélisation de ses clients professionnels, en accord avec les pratiques et les objectifs de son établissement bancaire, en vue d'optimiser ses résultats.</p>	<p>Epreuve écrite (durée 1h30 – 20% de la note)</p> <p>Les candidat(e)s à la certification remettent au jury un document comprenant tableaux de bord et indicateurs de performance.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualité du suivi de la relation contractuelle               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les tableaux de bord de gestion sont constitués</li> <li>- Les tableaux de bord de gestion intègrent les paramètres essentiels de la relation contractuelle et de la situation du client</li> <li>- Les alertes permettent d'anticiper les dégradations</li> <li>- Les indicateurs de performance sont conformes aux objectifs de la banque</li> </ul> </li> </ul>

# Titre de Conseiller(ère) de clientèle professionnelle – Niveau 6

## Référentiel d'activités, de compétences et d'évaluation

### **BLOCS DE COMPETENCES**

Les compétences évaluées sont réparties en trois blocs :

1. Développer un portefeuille de clients professionnels.
2. Approcher, conseiller et équiper un client professionnel.
3. Construire et gérer une relation durable avec ses clients professionnels.

La validation des trois blocs de compétences est obligatoire pour l'obtention du titre.

La validation partielle d'un bloc n'est pas possible. La validation partielle de la certification est constituée des blocs dont la totalité des compétences à évaluer est reconnue.