

Titre de Conseiller financier 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
Bloc 1 : Analyse d'un portefeuille de clients professionnels		E1 : Epreuve écrite E2 : Epreuve orale	
a. Identification des risques liés à la situation d'un client professionnel	C1. Utiliser les indicateurs de risques techniques, juridiques, fiscaux, sociaux et financiers tels que modélisés par son établissement bancaire, en vue d'identifier les risques liés à la situation d'un client professionnel et de segmenter son portefeuille par niveaux de risques.	<u>E1 : Épreuve écrite Bloc 1 (durée de 1h30, 10% de la note)</u> Les candidats à la certification répondent à des questionnaires et exercices sur l'analyse de risque et l'analyse de la performance des clients d'un portefeuille de clients professionnels.	<ul style="list-style-type: none"> • (C1) Précision dans l'identification des risques - La méthodologie du repérage est explicite et cohérente - Les différentes catégories de risque sont traitées - La classification des risques est cohérente - L'échelle d'occurrence et de gravité est cohérente et justifiée
b. Prévention des risques liés à la situation d'un client professionnel	C2. Mener une analyse approfondie des risques identifiés, afin de déterminer leur impact à moyen et long terme sur la situation financière du client. C3. 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.	<u>E2 : Épreuve orale Blocs 1, 2, 3 (durée 2h, 70% de la note)</u> Les candidats à la certification présentent au jury l'analyse des risques et de la performance d'un client professionnel. A partir de ces analyses, ils argumentent leur position concernant l'accompagnement ou non du projet du client. Ils définissent des axes d'amélioration en matière de risques et d'équipement.	<ul style="list-style-type: none"> • (C2, C3) Précision de l'analyse approfondie des risques et des dispositifs de prévention - La méthodologie d'analyse est explicite et cohérente - Les différentes catégories de risque sont traitées - L'étude des impacts financiers est complète et justifiée - Le plan de prévention des risques est explicite et cohérent - Les dispositifs de prévention proposés sont pertinents

Titre de Conseiller financier 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
c. Analyse et gestion de la performance	<p>C4. Utiliser les indicateurs de performance 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>C5. 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><u>E1 : Épreuve écrite Bloc 1</u> <i>(durée de 1h30, 10% de la note)</i></p> <p>Les candidats à la certification répondent à des questionnaires et exercices sur l'analyse de risque et l'analyse de la performance des clients d'un portefeuille de clients professionnels.</p> <p><u>E2 : Épreuve orale Blocs 1, 2, 3</u> <i>(durée 2h, 70% de la note)</i></p> <p>Les candidats à la certification présentent au jury l'analyse des risques et de la performance d'un client professionnel. A partir de ces analyses, ils argumentent leur position concernant l'accompagnement ou non du projet du client. Ils définissent des axes d'amélioration en matière de risques et d'équipement.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • (C4) Précision de l'analyse de performance <ul style="list-style-type: none"> - Les indicateurs utilisés pour la mesure de la performance sont pertinents - Les indicateurs de performance sont correctement justifiés en correspondance avec les objectifs de la banque - Le candidat analyse en détail les perspectives de résultat • (C5) Qualité de la présentation des résultats <ul style="list-style-type: none"> - La présentation des résultats est claire et complète - Les leviers de la performance sont explicites - Les propositions d'amélioration sont pertinentes - Le candidat expose clairement son travail et fait preuve de conviction

Titre de Conseiller financier 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
Bloc 2 : Approche, conseil et équipement d'un client professionnel		E1 : Epreuve écrite E2 : Epreuve orale	
a. Préparation et conduite de l'entretien commercial	<p>C6. Mener une analyse technique, juridique, fiscale et sociale d'un client professionnel à partir des documents fournis par le client et disponibles, en vue de préparer la conduite efficace d'un entretien commercial.</p> <p>C7. Compléter l'analyse technique, juridique, fiscale et sociale d'une entreprise lors de l'entretien avec le client professionnel, par des questions appropriées, dans le but d'initier une relation contractuelle sincère et durable.</p>	<p><u>E1 : Épreuve écrite Bloc 2 (durée de 1h30, 10% de la note)</u> Les candidats à la certification répondent à des questionnaires et exercices sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les conseils pouvant être adressés aux clients en matière de maîtrise des risques et de la réglementation • Les solutions d'équipement proposés aux clients en fonction de leur situation et besoins • Les garanties et sûretés permettant de conforter les intérêts de la banque et de maîtriser les risques 	<ul style="list-style-type: none"> • (C6, C7) Exactitude de l'analyse d'un dossier client <ul style="list-style-type: none"> - <i>La méthodologie d'analyse est explicite et cohérente</i> - <i>Les aspects techniques, juridiques, fiscaux et sociaux sont traités</i> - <i>Les questions posées en entretien sont pertinentes</i> - <i>Le rapport d'analyse est clair et complet</i> - <i>Les conclusions du rapport sont exactes</i>
b. Identification des besoins d'un client professionnel	<p>C8. 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>C9. Pour chacun des besoins identifiés, préciser et chiffrer les flux et montants concernés, afin d'orienter la recherche de solutions appropriées.</p>	<p><u>E2 : Épreuve orale Blocs 1, 2, 3 (durée 2h, 70% de la note)</u> Les candidats à la certification présentent au jury professionnel le dossier complet de traitement d'un client en détaillant la méthodologie utilisée. Ils argumentent les pistes de conseil et d'équipement du client en fonction de sa situation patrimoniale, professionnelle, des besoins identifiés et de ses projets.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • (C8, C9) Précision de l'étude des besoins <ul style="list-style-type: none"> - <i>Les demandes du client sont clairement énoncées</i> - <i>Les besoins implicites du client sont mis en évidence et correctement justifiés</i> - <i>Les priorités d'action sont cohérentes</i> - <i>Le chiffrage des flux et montants concernés sont précis et cohérents</i>

Titre de Conseiller financier 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>c. Proposition de solutions de financement adaptées au client</p>	<p>C10. 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 et de garanties optimales pour son entreprise, en vue de conforter les intérêts de la banque et de maîtriser les risques.</p>	<p><u>E1 : Épreuve écrite Bloc 2 (durée de 1h30, 10% de la note)</u> Les candidats à la certification répondent à des questionnaires et exercices sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les conseils pouvant être adressés aux clients en matière de maîtrise des risques et de la réglementation • Les solutions d'équipement proposés aux clients en fonction de leur situation et besoins • Les garanties et sûretés permettant de conforter les intérêts de la banque et de maîtriser les risques 	<ul style="list-style-type: none"> • (C10) Pertinences des solutions proposées <ul style="list-style-type: none"> - Les solutions proposées répondent aux demandes du client et à ses besoins implicites - Les solutions proposées sont conformes à l'analyse de risques - Les intérêts de la banque sont confortés et démontrés - Les solutions proposées sont correctement documentées sur les plans juridiques et fiscaux
<p>d. Conseil en produits et services financiers</p>	<p>C11. 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>C12. 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><u>E2 : Épreuve orale Blocs 1, 2, 3 (durée 2h, 70% de la note)</u> Les candidats à la certification présentent au jury professionnel le dossier complet de traitement d'un client en détaillant la méthodologie utilisée. Ils argumentent les pistes de conseil et d'équipement du client en fonction de sa situation patrimoniale, professionnelle, des besoins identifiés et de ses projets.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • (C11, C12) Cohérence des placements financiers <ul style="list-style-type: none"> - Les produits proposés constituent une réponse optimale aux besoins détectés - Les produits proposés sont correctement documentés - Les documents remis au jury à l'intention du client sont précis et de compréhension aisée - Les projections à moyen et long terme sont pertinentes et conformes à l'information financière disponible - Les aspects contractuels sont mis en évidence

Titre de Conseiller financier 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
Bloc 3 : Gestion de la relation-clients et développement du portefeuille		E1 : Epreuve écrite E2 : Epreuve orale	
a. Mise en œuvre du système de management de la relation client	C13. 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.	<u>E1 : Épreuve écrite Bloc 3 (durée de 1h30, 10% de la note)</u> Les candidats à la certification répondent à des questionnaires et exercices sur le dispositif de relations-clients et les méthodes d'actions en développement interne et externe d'un portefeuille de clients professionnels.	<ul style="list-style-type: none"> • (C13) Qualité du CRM <ul style="list-style-type: none"> - Les outils numériques de la banque sont connus et maîtrisés - Le système de management de la relation client mis en place est conforme aux procédures de l'établissement et à la réglementation - Le niveau de confiance et de fidélisation est correctement mesuré
b. Collecte des informations utiles et réglementaires sur ses clients	C14. 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.	<u>E2 : Épreuve orale Blocs 1, 2, 3 (durée 2h, 70% de la note)</u> Les candidats à la certification présentent au jury professionnel leur dispositif de relation avec les clients, en détaillant la méthodologie utilisée. Ils démontrent leur capacité à développer leur portefeuille de clients grâce à l'action menée sur l'existant et à l'acquisition de nouveaux clients. Ils mettent leur action en relation avec les objectifs de leur établissement.	<ul style="list-style-type: none"> • (C14) Exhaustivité de la collecte d'informations <ul style="list-style-type: none"> - La méthodologie de collecte des informations est explicitée et pertinente - Les informations collectées sont exacte, à jour et complètes - Les situations d'entreprise et patrimoniale sont distinguées et correctement adressées - La mise en forme des informations à l'intention des clients est claire et d'un abord aisé

Titre de Conseiller financier 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
c. Suivi de la relation contractuelle	C15. Analyser le niveau de confiance et de fidélisation de ses clients professionnels, selon les indicateurs utilisés par son établissement bancaire et en accord avec les pratiques et les objectifs de celui-ci, en vue d'optimiser ses résultats.	<p><u>E1 : Épreuve écrite Bloc 3 (durée de 1h30, 10% de la note)</u> Les candidats à la certification répondent à des questionnaires et exercices sur le dispositif de relations-clients et les méthodes d'actions en développement interne et externe d'un portefeuille de clients professionnels.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • (C15) Qualité du suivi de la relation contractuelle <ul style="list-style-type: none"> - Les indicateurs utilisés sont pertinents et bien justifiés - Le niveau de confiance et de fidélisation est établi et analysé - Le candidat propose des actions pertinentes pour améliorer le diagnostic
d. Prise en compte des situations de handicap	C16. Prendre en compte le référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA) dans le but d'adapter l'accès aux services proposés d'un client en situation de handicap, ainsi que les procédures d'interaction avec celui-ci.	<p><u>E2 : Épreuve orale Blocs 1, 2, 3 (durée 2h, 70% de la note)</u> Les candidats à la certification présentent au jury professionnel leur dispositif de relation avec les clients, en détaillant la méthodologie utilisée.</p> <p>Ils démontrent leur capacité à développer leur portefeuille de clients grâce à l'action menée sur l'existant et à l'acquisition de nouveaux clients.</p> <p>Ils mettent leur action en relation avec les objectifs de leur établissement.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • (C16) Qualité de l'inclusion handicap <ul style="list-style-type: none"> - L'application du RGAA est conforme à la situation des clients concernés - Les procédures d'accès sont adaptées et accompagnées - La notion de conception universelle est connue et judicieusement mise en œuvre

Titre de Conseiller financier 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
e. Développement du portefeuille de clients professionnels	<p>C17. 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>C18. 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>C19. 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><u>E1 : Épreuve écrite Bloc 3 (durée de 1h30, 10% de la note)</u> Les candidats à la certification répondent à des questionnaires et exercices sur le dispositif de relations-clients et les méthodes d'actions en développement interne et externe d'un portefeuille de clients professionnels.</p> <p><u>E2 : Épreuve orale Blocs 1, 2, 3 (durée 2h, 70% de la note)</u> Les candidats à la certification présentent au jury professionnel leur dispositif de relation avec les clients, en détaillant la méthodologie utilisée.</p> <p>Ils démontrent leur capacité à développer leur portefeuille de clients grâce à l'action menée sur l'existant et à l'acquisition de nouveaux clients.</p> <p>Ils mettent leur action en relation avec les objectifs de leur établissement.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • (C17) Précision de la cible de clientèle <ul style="list-style-type: none"> - La méthodologie d'identification des prospects est cohérente - La segmentation de la cible est pertinente et justifiée - Les objectifs de la banque sont bien pris en compte • (C18) Qualité de la collecte d'informations <ul style="list-style-type: none"> - Les sources d'information sont pertinentes et justifiées - Les données juridiques sont complètes et à jour - L'information commerciale est précise et correctement interprétée • (C19) Efficacité de la campagne de prospection <ul style="list-style-type: none"> - La méthode et les canaux d'approche des clients sont justifiés - Le nombre et la qualité des rendez-vous obtenus est en accord avec les objectifs de la banque

Titre de Conseiller financier 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. Analyser un portefeuille de clients professionnels.
2. Approcher, conseiller et équiper un client professionnel.
3. Gérer la relation-client et développer son portefeuille.

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.

MODALITES D'EVALUATION

E1 : Epreuve écrite d'une durée de 1h30 pour chaque bloc de compétences, comptant chacune pour 10% de la note finale.

E2 : Epreuve orale d'une durée de 2h, commune aux 3 blocs de compétences, basée sur l'étude d'un cas pratique permettant de traiter la totalité des compétences visées.