

CQP Chargé de clientèle de professionnels

RNCP31919 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Sans niveau – le positionnement dans le cadre de national des certifications professionnelles est non déterminé
Code(s) NSF	313
Formacode(s)	41092
Code(s) ROME	C1206
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'échéance	11/10/2023

Certificateur(s)

CONFEDERATION NATIONALE CREDIT MUTUEL · SIRET : 78464668900041

Commission paritaire nationale de l'emploi (CPNE) de la branche du crédit mutuel - Confédération nationale du crédit mutuel (CNCM)

<https://www.creditmutuel.com.fr>

Partenaires habilités

4 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 4 à former.

Organisme	SIRET	Habilitation
CAP COMPETENCES	—	Former
Crédit Mutuel Arkéa	—	Former
Crédit Mutuel Maine Anjou Basse Normandie	—	Former
Crédit Mutuel Océan	—	Former

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

- 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.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

- 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

Blocs de compétences

RNCP31919BC01 — Bloc 1 : organiser et analyser le portefeuille de professionnels

LISTE DE COMPÉTENCES

Description des compétences / capacités évaluées :

- 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 financer

Modalités d'évaluation retenues :

- Document de synthèse
- Rapport d'activité
- Questionnaire
- Etude de cas

Pas de remise d'un certificat de compétence si obtention du bloc

RNCP31919BC02 — Bloc 2 : conseiller/vendre à une clientèle professionnelle

LISTE DE COMPÉTENCES

Description des compétences / capacités évaluées :

- 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 événements comme des occasions de nouveaux contacts avec son client

Modalités d'évaluation retenues :

- Mise en situation professionnelle avec un expert métier
- Questionnaire
- Etude de cas

Pas de remise d'un certificat de compétence si obtention du bloc

RNCP31919BC03 — Bloc 3 : prospecter sur le marché des professionnels

LISTE DE COMPÉTENCES

Description des compétences / capacités évaluées :

- 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

Modalités d'évaluation retenues :

- Mise en situation professionnelle avec un expert métier
- Rapport d'activité sur une action commerciale

Pas de remise d'un certificat de compétence si obtention du bloc

RNCP31919BC04 — Bloc 4 : suivre/vérifier les opérations banque/assurance du marché des professionnels

LISTE DE COMPÉTENCES

Description des compétences / capacités évaluées :

- 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

Modalités d'évaluation retenues :

- Questionnaire
- Mise en situation professionnelle avec un expert métier

Pas de remise d'un certificat de compétence si obtention du bloc

RNCP31919BC05 — Bloc 5 : Utiliser les outils dédiés à la gestion de portefeuille de professionnels

LISTE DE COMPÉTENCES

Description des compétences / capacités évaluées :

- 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

Modalités d'évaluation retenues :

- Mise en situation professionnelle avec un expert métier

Pas de remise d'un certificat de compétence si obtention du bloc

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Secteur bancaire

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

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.

RÈGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

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.

Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

Tension de recrutement (DARES 2024)	Élevée (4/5) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 3 à 5 sur 5.
Facteurs principaux	Manque de main-d'œuvre disponible, Lien formation-emploi, Inadéquation géographique
Salaire médian (mensuel)	2 369 €
Diplôme le plus fréquent	Diplôme de niveau bac+2 (DUT, BTS, Deug ou équivalent) en échanges et gestion (28 % des actifs en emploi)
Familles professionnelles (FAP)	QCX01 — Employés et techniciens commerciaux de la banque · tension 5/5 (Très élevée) QCX02 — Cadres et indépendants commerciaux de la banque · tension 3/5 (Modérée)
Projets de recrutement (BMO 2026)	8 289
Jugés difficiles à recruter	15 %
Emplois saisonniers	1 %
Familles professionnelles (FAP)	QCX01 — Employés et techniciens commerciaux de la banque QCX02 — Cadres et indépendants commerciaux de la banque

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation continue, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, VAE

3 professionnels métiers

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement	11/10/2023
--	------------

Liens avec d'autres certifications

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)
RNCP38026

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/31919/>