

Conseiller de clientèle bancaire omnicanal

RNCP35442 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 6
Code(s) NSF	313
Formacode(s)	41083
Code(s) ROME	C1203, C1206, C1102, C1201
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	17/03/2021
Date d'échéance	20/12/2023

Certificateur(s)

ECOLE SUPERIEURE DE LA BANQUE · SIRET : 88087198300016

Partenaires habilités

1 organisme habilité, d'après la liste publiée par France compétences : 1 à former et organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
ECOLE SUPERIEURE DE LA BANQUE	88087198300016	Former et organiser l'évaluation

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Le Conseiller

clientèle bancaire omnicanal a pour mission de gérer, d'animer et de développer un portefeuille de clientèle de particuliers appartenant à une segmentation intermédiaire, c'est-à-dire située entre le grand public et la clientèle fortunée

ACTIVITÉS VISÉES

Prendre en charge la demande du client

Recueillir les informations permettant la découverte du client, ses projets, ses besoins

Concrétiser la vente de solutions bancaires et assurance à un client

Formaliser l'entrée en relation dans un contexte omnicanal

Proposer les produits, services et solutions en fonction de l'intérêt du client et des besoins identifiés

Agir face aux événements de la vie du client (naissance, décès, mariage, séparation, perte emploi...)

Développer la clientèle de son portefeuille

Piloter les risques opérationnels

Intégrer le cadre réglementaire

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Entrer en relation avec un client, traiter sa demande et suivre sa réalisation

Mener des entretiens avec des clients, physiquement ou à distance : prospection, ouverture, clôture, vie des comptes, événements de la vie, ...

Identifier et analyser les besoins des clients

Mettre en œuvre la contractualisation des préconisations

Procéder aux formalités d'ouverture et de fermeture de compte

Equiper le client en moyens de paiement adaptés à sa situation
Proposer aux clients des produits d'assurance, de prévoyance, d'épargne monétaire et financière adaptés à ses besoins
Proposer des solutions de financement des projets en fonction de l'intérêt du client, de ses capacités financières et de la réglementation en vigueur (consommation, immobilier,...)
Repérer les mouvements inhabituels des comptes et appliquer les instructions internes
S'assurer de la satisfaction client
Répondre à des objections, des réclamations
Organiser et effectuer une action de prospection
Obtenir des rendez-vous
Mobiliser les ressources et les moyens de communication pour satisfaire le client
Gérer la situation dans le temps
Réaliser une veille réglementaire

Blocs de compétences

RNCP35442BC01 — Développer la relation client dans un environnement bancaire omnicanal

LISTE DE COMPÉTENCES

Entrer en relation avec un client, traiter sa demande et suivre sa réalisation
Mener des entretiens avec des clients, physiquement ou à distance : prospection, ouverture, clôture, vie des comptes, événements de la vie, ...
Identifier et analyser les besoins des clients
Mettre en œuvre la contractualisation des préconisations
S'assurer de la satisfaction client
Répondre à des objections, des réclamations

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation professionnelle orale individuelle : jeu de rôles conseiller/client animé par un jury de professionnels se mettant à la place du client.

RNCP35442BC02 — Construire et proposer des solutions de banque assurance adaptées aux besoins du client particulier

LISTE DE COMPÉTENCES

Mener un entretien d'ouverture de compte et de clôture de la relation client
Informar le client sur l'offre banque et assurance
Equiper le client en moyens de paiement adaptés à sa situation
Proposer les produits, services et solutions d'épargne, d'assurance et de prévoyance en fonction de l'intérêt du client et des besoins identifiés
Répondre à un besoin de financement consommation ou immobilier
Gérer la relation client dans le temps en fonction des événements de la vie du client (naissance, décès, mariage, séparation, perte emploi...)

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Etude de cas pratique écrit sur la base d'éléments bancaires contextuels fournis.

RNCP35442BC03 — Développer le portefeuille client et gérer les risques bancaires dans un environnement réglementé

LISTE DE COMPÉTENCES

Mettre en œuvre un plan d'action commerciale (prospection, prescription, recommandation)
Suivre la réalisation du plan d'action commerciale : analyse des résultats, tableaux de bord et reporting
Gérer la relation client dans le temps pour identifier les situations à risque
Mettre en œuvre des mesures correctrices
Réaliser le service après-vente du client
Réaliser une veille réglementaire

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Projet individuel appliqué : préparation d'un support écrit à partir d'une thématique liée à l'activité professionnelle et

présentation orale
devant un jury de professionnels

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Le conseiller de clientèle bancaire omnicanal exerce son activité dans un établissement bancaire et/ou assurantiel

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Conseiller de clientèle
Conseiller commercial
Chargé de clientèle
Attaché commercial
Gestionnaire de clientèle
Chargé de relation client
Conseiller multicanal

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

L'activité du conseiller(ère) de clientèle n'est pas réglementée, dans le sens où il n'est pas requis la détention d'une autorisation pour exercer. La réglementation, liée à l'exercice d'un métier sensible puisqu'il touche le patrimoine des clients, est très contraignante pour la réalisation des opérations.

Ainsi, une autorisation ou une obligation de formation est requise pour exercer certaines activités, telles que le démarchage, avec l'obligation de détention d'une carte professionnelle émise par l'employeur et la vente de produits financiers, qui nécessite un niveau de connaissances professionnelles minimales des acteurs des marchés financiers défini par l'AMF (Autorité des Marchés Financiers), et validé par un examen (l'Ecole supérieure de la banque est habilitée en tant que certificateur depuis 2010 par l'AMF),

l'intermédiation en assurance, en opérations de banque et en services de paiement, qui nécessite d'avoir suivi un volume minimum de formation, ou de détenir un diplôme avec une nomenclature NSF 313, ou de bénéficier d'une expérience professionnelle liées à la réalisation des opérations visées, afin de répondre aux conditions de capacités professionnelles Orias, la vente de crédits immobiliers dans le cadre de la DCI (Directive Crédit Immobilier) et de ses obligations de formation ou équivalence (nomenclature NSF 313).

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)	2 295 €
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) QDX01 — Employés et techniciens commerciaux des assurances · tension 3/5 (Modérée) QDX02 — Cadres et indépendants commerciaux des assurances · tension 3/5 (Modérée)
Projets de recrutement (BMO 2026)	16 597

Jugés difficiles à recruter	24 %
Emplois saisonniers	3 %
Familles professionnelles (FAP)	QCX01 — Employés et techniciens commerciaux de la banque QCX02 — Cadres et indépendants commerciaux de la banque QDX01 — Employés et techniciens commerciaux des assurances QDX02 — Cadres et indépendants commerciaux des assurances

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation initiale, Formation continue, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Etre titulaire d'une certification de niveau 5 ou ayant obtenu 120 crédits ECTS

Une validation des acquis professionnels est proposée pour les personnes ne disposant pas de ces prérequis mais d'une expérience professionnelle dans la relation client

COMPOSITION DU JURY — FORMATION INITIALE, FORMATION CONTINUE, APPRENTISSAGE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION

Le jury est composé de 4 membres dont 50% de membres extérieurs à l'autorité délivrant la certification

COMPOSITION DU JURY — VAE

Le jury est composé de 4 membres dont 66% de membres extérieurs à l'autorité délivrant la certification

Financement en alternance (NPEC)

Niveau de prise en charge d'un contrat d'apprentissage par les OPCO, fixé par France compétences par branche professionnelle (CPNE).

Prise en charge usuelle	8 000 €
Selon la branche	7 604 € – 8 085 €
Prise en charge	Branches concernées
8 000 €	Valeur par défaut · 206 branches
8 085 €	CPNEFP Mutualité, CPNEFP dans les établissements d'enseignement privés sous contrat, Commission Paritaire Activités de Marchés Financiers
7 800 €	CPNE Banque, CPNEFP de la Branche des Caisses régionales de Crédit Agricole et autres organismes
7 604 €	CPNEFP des commerces et services de l'audiovisuel, de l'électronique et de l'équipement ménager, CPNEFP du Négoce de l'ameublement

Base légale

Date de décision	17/03/2021
Durée de l'enregistrement	3 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	20/12/2023

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
-------	-----------	----------	------------------	--------------

2020	7	0	100 %	—
2019	47	0	91 %	—

Liens avec d'autres certifications

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)
RNCP38440

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<https://www.esbanque.fr/formations/formation-en-alternance/bachelor-banque-omnicanal>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/35442/>