

CQP Chargé de clientèle de professionnels

RNCP38026 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 6
Code(s) NSF	313
Formacode(s)	41092
Code(s) ROME	C1206
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Convention collective	3161 — Personnel des banques
Date d'enregistrement	20/09/2023
Date d'échéance	20/09/2028

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

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

Organisme	SIRET	Habilitation
CAP COMPETENCES - ACTIVATEUR DE TALENTS	41988381400024	Former

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Depuis une vingtaine d'années le Crédit Mutuel a mis en place des parcours métiers autour des emplois-repères de la classification de branche. Ces parcours permettent aux collaborateurs de valider les compétences requises pour exercer leurs fonctions au sein de la branche Crédit Mutuel. Certains de ces parcours conduisent à l'obtention de Certificats de Qualification Professionnelle (CQP).

Le CQP Chargé de clientèle de professionnels répond au besoin des établissements de banque-assurance de recruter des chargés d'affaires spécialisés dans le conseil aux artisans, commerçants, professions libérales et TPE.

Le chargé de clientèle de professionnels a pour mission de développer, gérer et fidéliser un portefeuille de clients professionnels, en veillant à maîtriser les risques et optimiser la rentabilité. Il a vocation à répondre à l'ensemble des besoins et problématiques rencontrés par ses clients : fonctionnement du compte, gestion des moyens de paiement, épargne, financements, et à développer le volume d'affaires, en vendant les produits et services auprès de la clientèle existante et potentielle.

Le CQP Chargé de clientèle de professionnels favorise ainsi la mobilité professionnelle tant au sein de la branche que dans l'ensemble du secteur bancaire, en permettant notamment, via le dispositif de VAE, à des candidats recrutés dans d'autres banques d'y accéder. Il renforce aussi l'attractivité de la branche, en particulier auprès des jeunes, en leur permettant d'obtenir une certification reconnue.

ACTIVITÉS VISÉES

Organiser et analyser le portefeuille de professionnels

Diagnostic du portefeuille en vue de l'activité commerciale
Analyse approfondie du portefeuille
Analyse des dossiers de financement et prévention des risques
Conseiller / Vendre à un client professionnel
Préparation des entretiens
Conduite des entretiens
Négociation contractuelle
Démarche d'après-vente et suivi de la relation-client
Prospecter sur le marché des professionnels
Préparation de la prospection
Conduite des actions de prospection et conquête de nouveaux clients
Suivre / Vérifier les opération banque-assurance du marché des professionnels
Mise en place du crédit professionnel
Prévention des risques et gestion des dégradations

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Réaliser le diagnostic de son portefeuille, de son environnement et de son potentiel de développement à l'aide des outils adaptés, en vue de définir les objectifs de l'action commerciale à mener
Définir son action commerciale en cohérence avec les objectifs issus du diagnostic et en s'appuyant sur le plan d'action commerciale de la banque, afin d'assurer son efficacité dans la durée
Réaliser le diagnostic financier des clients professionnels, sur la base de ratios pertinents, afin d'évaluer leur potentiel de revenu et leur capacité d'endettement
Exploiter les données socio commerciales, économiques et financières des clients professionnels, dans le but d'identifier les opportunités et les risques susceptibles d'affecter le portefeuille
Evaluer la pertinence des projets à financer et constituer les dossiers de financement dans le but de prévenir les risques inhérents à ceux-ci et à la situation d'un client professionnel
Identifier les principaux signaux d'alerte à mettre en place, en vue de définir une stratégie de prévention et de traitement des dégradations
Situer le cadre de l'entretien en s'adaptant au client et à sa situation, afin d'établir un climat de confiance adapté à la découverte de ses besoins
Découvrir les besoins du client en pratiquant un questionnement efficace, en vue de préciser les objectifs à atteindre et, le cas échéant, de valoriser l'intervention du spécialiste
Rechercher et mettre en évidence, à l'aide de spécialistes, la meilleure adéquation entre les besoins du client et les solutions disponibles en termes de produits et de services de la gamme des professionnels
Argumenter les différents aspects des dossiers de financement en vue d'adapter l'offre au profil risque d'un client professionnel
Conduire ses entretiens à l'aide des outils mis à disposition par son établissement bancaire (profil client, gestion des opportunités, guides d'entretien, etc.), afin de garantir la fiabilité des solutions envisagées
Souscrire des produits et services adaptés au client et négocier des conditions contractuelles profitables aux deux parties en vue d'assurer la fidélisation du client sur la durée
Mettre en œuvre une démarche d'après-vente valorisante et respectueuse des engagements, en utilisant les événements comme occasions de nouveaux contacts, afin de renforcer la confiance de ses clients professionnels
Mettre en œuvre les dispositifs numériques d'information et de communication avec le client, en prenant en compte les situations de handicap, dans le but d'assurer le suivi de la relation et de renforcer la confiance du client
Construire des actions commerciales dans des secteurs d'activité propices à leur mise en œuvre, en accord avec les objectifs de développement de la banque, dans le but de conquérir de nouveaux clients professionnels
Utiliser les outils et méthodologies mis à disposition par son établissement bancaire, en vue de préparer efficacement ses actions de prospection
Organiser la gestion de son temps, grâce à une programmation rationnelle des rendez-vous et à l'utilisation des outils numériques, afin d'optimiser les résultats d'une action commerciale
Mener des entretiens de prospection à l'aide de guides d'entretien et selon une méthodologie adaptée, dans le but de conquérir de nouveaux clients
Solliciter des recommandations auprès de ses clients, en vue d'élargir la prospection
Représenter son entreprise bancaire en externe, lors de manifestations ou d'animations de réunions professionnelles, afin de multiplier les contacts et d'identifier de nouveaux prospects

Adapter la garantie au crédit professionnel, en vue d'assurer une couverture par sûretés réelles ou personnelles adaptées

Assurer la conformité des dossiers de crédit aux normes réglementaires et évolutions législatives, dans le but de sécuriser les contrats conclus avec un client professionnel

Anticiper le renouvellement des lignes crédit, grâce au suivi de l'activité d'un client professionnel, afin d'éviter tout risque de rupture

Suivre l'évolution des indicateurs risques au quotidien du portefeuille de clients professionnels, en vue de détecter les signaux d'alerte et d'éviter les dégradations

Intervenir immédiatement dès la détection de la dégradation, en appliquant les procédures requises par son établissement bancaire dans le cadre contractuel, dans le but d'identifier les raisons de celle-ci et de négocier des mesures correctives avec son client professionnel

Traiter les réclamations d'un client professionnel en visant efficacité et préservation de la relation

Analyser les difficultés d'un client professionnel en situation de handicap, sur le fondement du référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA), dans le but de faciliter son information et sa gestion quotidienne des dossiers de financement

Concevoir des solutions physiques et des interfaces numériques adaptés aux personnes en situation de handicap, en concertation avec leurs associations, afin de répondre à leurs besoins dans la relation avec la banque

Blocs de compétences

RNCP38026BC01 — Organiser et analyser le portefeuille de professionnels

LISTE DE COMPÉTENCES

Réaliser le diagnostic de son portefeuille, de son environnement et de son potentiel de développement à l'aide des outils adaptés, en vue de définir les objectifs de l'action commerciale à mener

Définir son action commerciale en cohérence avec les objectifs issus du diagnostic et en s'appuyant sur le plan d'action commerciale de la banque, afin d'assurer son efficacité dans la durée

Réaliser le diagnostic financier des clients professionnels, sur la base de ratios pertinents, afin d'évaluer leur potentiel de revenu et leur capacité d'endettement

Exploiter les données socio commerciales, économiques et financières des clients professionnels, dans le but d'identifier les opportunités et les risques susceptibles d'affecter le portefeuille

Evaluer la pertinence des projets à financer et constituer les dossiers de financement dans le but de prévenir les risques inhérents à ceux-ci et à la situation d'un client professionnel

Identifier les principaux signaux d'alerte à mettre en place, en vue de définir une stratégie de prévention et de traitement des dégradations

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Etude de cas

Mise en situation professionnelle

Questionnaire (déclinaison par thématique)

Document de synthèse, argumenté pour présentation à la commission d'évaluation

RNCP38026BC02 — Conseiller / Vendre à un client professionnel

LISTE DE COMPÉTENCES

Situer le cadre de l'entretien en s'adaptant au client et à sa situation, afin d'établir un climat de confiance adapté à la découverte de ses besoins

Découvrir les besoins du client en pratiquant un questionnement efficace, en vue de préciser les objectifs à atteindre et, le cas échéant, de valoriser l'intervention du spécialiste

Rechercher et mettre en évidence, à l'aide de spécialistes, la meilleure adéquation entre les besoins du client et les solutions disponibles en termes de produits et de services de la gamme des professionnels

Argumenter les différents aspects des dossiers de financement en vue d'adapter l'offre au profil risque d'un client professionnel

Conduire ses entretiens à l'aide des outils mis à disposition par son établissement bancaire (profil client, gestion des opportunités, guides d'entretien, etc.), afin de garantir la fiabilité des solutions envisagées

Souscrire des produits et services adaptés au client et négocier des conditions contractuelles profitables aux deux parties en vue d'assurer la fidélisation du client sur la durée

Mettre en œuvre une démarche d'après-vente valorisante et respectueuse des engagements, en utilisant les événements comme occasions de nouveaux contacts, afin de renforcer la confiance de ses clients professionnels

Mettre en œuvre les dispositifs numériques d'information et de communication avec le client, en prenant en compte les situations de handicap, dans le but d'assurer le suivi de la relation et de renforcer la confiance du client

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation professionnelle avec formalisation (livret, compte rendu d'entretien, indicateurs d'activités)

Rapport d'activité lié à l'activité commerciale

RNCP38026BC03 — Prospecter sur le marché des professionnels

LISTE DE COMPÉTENCES

Construire des actions commerciales dans des secteurs d'activité propices à leur mise en œuvre, en accord avec les objectifs de développement de la banque, dans le but de conquérir de nouveaux clients professionnels

Utiliser les outils et méthodologies mis à disposition par son établissement bancaire, en vue de préparer efficacement ses actions de prospection

Organiser la gestion de son temps, grâce à une programmation rationnelle des rendez-vous et à l'utilisation des outils numériques, afin d'optimiser les résultats d'une action commerciale

Mener des entretiens de prospection à l'aide de guides d'entretien et selon une méthodologie adaptée, dans le but de conquérir de nouveaux clients

Solliciter des recommandations auprès de ses clients, en vue d'élargir la prospection

Représenter son entreprise bancaire en externe, lors de manifestations ou d'animations de réunions professionnelles, afin de multiplier les contacts et d'identifier de nouveaux prospects

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation professionnelle avec formalisation (livret, compte rendu d'entretien, indicateurs d'activités)

Rapport d'activité lié à l'activité commerciale

RNCP38026BC04 — Suivre / Vérifier les opération banque-assurance du marché des professionnels

LISTE DE COMPÉTENCES

Adapter la garantie au crédit professionnel, en vue d'assurer une couverture par sûretés réelles ou personnelles adaptées

Assurer la conformité des dossiers de crédit aux normes réglementaires et évolutions législatives, dans le but de sécuriser les contrats conclus avec un client professionnel

Anticiper le renouvellement des lignes crédit, grâce au suivi de l'activité d'un client professionnel, afin d'éviter tout risque de rupture

Suivre l'évolution des indicateurs risques au quotidien du portefeuille de clients professionnels, en vue de détecter les signaux d'alerte et d'éviter les dégradations

Intervenir immédiatement dès la détection de la dégradation, en appliquant les procédures requises par son établissement bancaire dans le cadre contractuel, dans le but d'identifier les raisons de celle-ci et de négocier des mesures correctives avec son client professionnel

Traiter les réclamations d'un client professionnel en visant efficacité et préservation de la relation

Analyser les difficultés d'un client professionnel en situation de handicap, sur le fondement du référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA), dans le but de faciliter son information et sa gestion quotidienne des dossiers de financement

Concevoir des solutions physiques et des interfaces numériques adaptés aux personnes en situation de handicap, en concertation avec leurs associations, afin de répondre à leurs besoins dans la relation avec la banque

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation professionnelle

Questionnaire (déclinaison par thématique)

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Le cadre d'exercice est le Groupe Crédit Mutuel (83200 collaborateurs).

Le groupe compte notamment 18 fédérations régionales, 2059 caisses locales de crédit mutuel et 5433 points de vente (voir la présentation du groupe jointe à la présente demande).

Le chargé de clientèle de professionnels est directement placé sous l'autorité d'un directeur de caisse, d'agence ou centre d'affaires. Il a vocation à exercer au sein d'établissements consacrant leur activité à la banque de détail. C'est un métier que l'on trouve dans tous les établissements, quelle que soit leur taille.

Le chargé de clientèle de professionnels fait l'objet d'une large autonomie et dispose à ce titre d'une délégation de pouvoirs adaptée.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

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

RÈGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

N/A

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

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Les chargés de clientèle de professionnels sont essentiellement recrutés par promotion interne, ou bien à l'issue d'un parcours de formation commerciale de niveau 5 au minimum (université ou école de commerce).

PRÉREQUIS À LA VALIDATION

Certification AMF (Articles 313-7-1 à 313-7-3 et article 313-39 du livre III du règlement général de l'AMF).

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, CANDIDATURE INDIVIDUELLE, VAE

La composition du jury de trois membres est conforme à la délibération de la CPNE du 23 novembre 2016, soit :
un représentant du collège salarié de la Commission Paritaire Nationale de l'Emploi (CPNE) ;
un représentant du collège employeur de la CPNE ;

un permanent de la Confédération Nationale du Crédit Mutuel (groupement des employeurs de la branche du Crédit Mutuel).

Base légale

Date de décision	20/09/2023
Durée de l'enregistrement	5 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	20/09/2028
Date de dernière délivrance possible	20/09/2032

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2022	372	0	100 %	—
2021	312	0	100 %	—

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP31919

CORRESPONDANCES (PAR BLOCS)

RNCP34782, RNCP36931

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38026/>