

Chargé de clientèle particuliers

RNCP38613 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 6
Code(s) NSF	313
Formacode(s)	41083
Code(s) ROME	C1206
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	09/02/2024
Date d'échéance	09/02/2029

Certificateur(s)

CONFEDERATION NATIONALE CREDIT MUTUEL · SIRET : 78464668900041

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

Le chargé de clientèle particuliers a pour mission de développer, gérer et fidéliser un portefeuille de clients, 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

ACTIVITÉS VISÉES

Préparation de l'activité commerciale

Conduite de l'activité commerciale

Conquête de nouveaux clients

Préparation des entretiens

Conduite des entretiens

Gestion de la relation-client

Prise en compte du handicap

Analyse et prévention des risques

Anticipation et gestion des dégradations

Adaptation de la prospection aux normes règlementaires et législatives

Protection des données personnelles

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Analyser un portefeuille de clients particuliers, en vue de définir les axes de développement

Organiser son activité commerciale en vue d'assurer le suivi de celle-ci, son efficacité, ainsi qu'une bonne gestion des priorités

Renseigner et mettre à jour au quotidien le système d'information de la banque, dans le but de faciliter le

développement de l'activité commerciale et la qualité de l'expérience client

Partager son expérience avec les membres de l'équipe, dans le but de participer à l'amélioration des pratiques professionnelles et des compétences au sein de son établissement bancaire

Solliciter des recommandations auprès de ses clients en vue d'élargir la prospection et de contribuer au dynamisme de son entité bancaire

Identifier par anticipation les tendances du marché, en vue de proposer des solutions novatrices au regard des objectifs de développement

Adopter une démarche pro active en direction des clients, dans le but de maximiser la prise de rendez-vous

Préparer ses entretiens en fonction du profil et de la situation du client, en prenant en compte le contexte et les enjeux de celui-ci, afin de découvrir et de préciser ses besoins

Veiller à la rentabilité des solutions patrimoniales proposées en termes de fiscalité, d'effort financier et de couverture des risques en vue de négocier et vendre des produits et services adaptés

Transformer les informations en opportunités pour le client et pour l'entreprise, afin de conclure l'entretien dans de nouvelles perspectives de poursuite de la relation-client

Mettre en œuvre une démarche d'après-vente valorisante et respectueuse des engagements, afin de renforcer la confiance des clients

Favoriser l'autonomie des clients dans la gestion de leurs opérations bancaires simples tous canaux confondus, dans un but d'optimisation

Personnaliser la relation quel que soit le canal utilisé et assurer son suivi, afin de la préserver et la renforcer

Traiter les réclamations, afin de renforcer la confiance et la fidélisation des clients

Adapter ses pratiques et postures relationnelles aux situations traitées, afin de renforcer la confiance et la fidélisation des clients

Analyser les difficultés d'un client 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

Gérer les situations à risque dans l'intérêt de l'entreprise bancaire et de ses clients, afin de prévenir les incidents

Analyser la nature du risque, anticiper les conséquences potentielles et faire de la prévention des risques une opportunité de solution durable

Suivre les indicateurs de risques, et appliquer les démarches de traitement des risques dans le cadre des délégations imparties afin de détecter par avance les risques de dégradation de la situation financière et patrimoniale du client

Travailler dans le respect des procédures internes et de la réglementation, afin de fiabiliser la prévention des risques, d'assurer la protection des clients et le traitement des dégradations

Identifier et mettre en œuvre les recommandations de l'Autorité des Marchés Financiers applicables aux prestataires d'investissement, les dispositions du Code des Assurances applicables à l'intermédiation, la Directive Crédit et les évolutions législatives dans la démarche de prospection

Identifier et mettre en œuvre les recommandations du RGDP dans le traitement des dossiers clients et la démarche de prospection

Blocs de compétences

RNCP38613BC01 — Piloter un portefeuille de clients particuliers dans une relation omnicanale

LISTE DE COMPÉTENCES

Analyser un portefeuille de clients particuliers, en vue de définir les axes de développement

Organiser son activité commerciale en vue d'assurer le suivi de celle-ci, son efficacité, ainsi qu'une bonne gestion des priorités

Renseigner et mettre à jour au quotidien le système d'information de la banque, dans le but de faciliter le développement de l'activité commerciale et la qualité de l'expérience client

Partager son expérience avec les membres de l'équipe, dans le but de participer à l'amélioration des pratiques professionnelles et des compétences au sein de son établissement bancaire

Solliciter des recommandations auprès de ses clients en vue d'élargir la prospection et de contribuer au dynamisme de son entité bancaire

Identifier par anticipation les tendances du marché, en vue de proposer des solutions novatrices au regard des objectifs de développement

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation professionnelle - Rendu de livrables - Soutenance orale

RNCP38613BC02 — Proposer et négocier des solutions en personnalisant la relation

LISTE DE COMPÉTENCES

Adopter une démarche pro active en direction des clients, dans le but de maximiser la prise de rendez- vous

Préparer ses entretiens en fonction du profil et de la situation du client, en prenant en compte le contexte et les enjeux de celui-ci, afin de découvrir et de préciser ses besoins

Veiller à la rentabilité des solutions patrimoniales proposées en termes de fiscalité, d'effort financier et de couverture des risques en vue de négocier et vendre des produits et services adaptés

Transformer les informations en opportunités pour le client et pour l'entreprise, afin de conclure l'entretien dans de nouvelles perspectives de poursuite de la relation-client

Mettre en œuvre une démarche d'après- vente valorisante et respectueuse des engagements, afin de renforcer la confiance des clients

Favoriser l'autonomie des clients dans la gestion de leurs opérations bancaires simples tous canaux confondus, dans un but d'optimisation

Personnaliser la relation quel que soit le canal utilisé et assurer son suivi, afin de la préserver et la renforcer

Traiter les réclamations, afin de renforcer la confiance et la fidélisation des clients

Adapter ses pratiques et postures relationnelles aux situations traitées, afin de renforcer la confiance et la fidélisation des clients

Analyser les difficultés d'un client 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

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation professionnelle - Rendu de livrables - Soutenance orale

Questionnaire

RNCP38613BC03 — Identifier et gérer les risques financiers pour sécuriser le client et l'activité

LISTE DE COMPÉTENCES

Gérer les situations à risque dans l'intérêt de l'entreprise bancaire et de ses clients, afin de prévenir les incidents

Analyser la nature du risque, anticiper les conséquences potentielles et faire de la prévention des risques une opportunité de solution durable

Suivre les indicateurs de risques, et appliquer les démarches de traitement des risques dans le cadre des délégations imparties afin de détecter par avance les risques de dégradation de la situation financière et patrimoniale du client

Travailler dans le respect des procédures internes et de la réglementation, afin de fiabiliser la prévention des risques, d'assurer la protection des clients et le traitement des dégradations

Identifier et mettre en œuvre les recommandations de l'Autorité des Marchés Financiers applicables aux prestataires d'investissement, les dispositions du Code des Assurances applicables à l'intermédiation, la Directive Crédit et les évolutions législatives dans la démarche de prospection

Identifier et mettre en œuvre les recommandations du RGDP dans le traitement des dossiers clients et la démarche de prospection

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Cas pratique - Mise en situation professionnelle - Rendu de livrables - Soutenance orale

Questionnaire

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 particuliers 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 particuliers est autonome dans sa gestion de la relation client et dispose à ce titre d'une délégation de pouvoirs adaptée.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Chargé de clientèle particuliers
Responsable de clientèle particuliers
Conseiller commercial clientèle de particuliers
Conseiller financier clientèle de particuliers

RÉGLEMENTATIONS 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 particuliers 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, APPRENTISSAGE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, VAE

La composition du jury national 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).

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	8 692 €
--------------------------------	---------

Selon la branche

6 000 € – 10 321 €

Prise en charge	Branches concernées
8 692 €	Valeur par défaut · 201 branches
10 321 €	CPNE Entreprises des activités du déchet et de la propreté urbaine, CPNE Travail Temporaire, CPNEFP des commerces de gros
10 140 €	CPNEFP de l'enseignement privé indépendant
9 500 €	CPNEF de l'Exploitation cinématographique et de la Distribution de films
9 000 €	CPNEFP de la branche des prestataires de services du secteur tertiaire
8 990 €	CPNEFP Mutualité
8 339 €	CPNEFP de la Branche des Caisses régionales de Crédit Agricole et autres organismes
8 057 €	CPNEFP de la branche des entreprises du bureau et du numérique (commerces et services)
8 036 €	CPNE FP Branche des magasins du Bricolage
8 000 €	CPNEFP du Crédit Mutuel
6 000 €	CPNEFP de la métallurgie

Base légale

Date de décision	09/02/2024
Durée de l'enregistrement	5 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	09/02/2029
Date de dernière délivrance possible	09/02/2033

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2022	464	0	100 %	—
2021	368	0	100 %	100 %

Liens avec d'autres certifications

CORRESPONDANCES (PAR BLOCS)
RNCP35442, RNCP35964, RNCP37286

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

<https://recrutement.creditmutuel.fr/fr/nos-metiers/commercial/charge-de-clientele-particulier.html>

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/38613/>