

Conseiller clientèle des professionnels et agriculteurs

RNCP39613 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 6
Code(s) NSF	313
Formacode(s)	41092, 41002, 41075
Code(s) ROME	C1203, C1206
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	01/10/2024
Date d'échéance	01/10/2026

Certificateur(s)

INSTITUT FORMAT CREDIT AGRICOLE MUTUEL · SIRET : 30617018400015

Partenaires habilités

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

Organisme	SIRET	Habilitation
DIFCAM	33532404200019	Former et organiser l'évaluation

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Le Conseiller banque-assurance Clientèle des Professionnels / Agriculteurs assure un rôle d'accompagnement et de conseil dans les projets de ses clients professionnels et agriculteurs, en veillant à répondre à leurs besoins dans les diverses étapes de leur parcours professionnel et personnel.

Il accueille les clients, que ce soit en agence, par téléphone ou en ligne, et établit une relation de confiance avec eux. Il analyse l'environnement économique, juridique, fiscal et social dans lequel évoluent ses clients. Il réalise des diagnostics financiers, identifie les forces et les faiblesses de la structure financière de l'entreprise afin de proposer des recommandations et des solutions sur mesure pour optimiser la gestion financière de ses clients et les accompagner dans la réalisation de leurs objectifs professionnels et personnels. Il assure un suivi régulier de ses clients, en détectant les événements importants de leurs activités et en s'assurant de l'adaptation de leurs produits et services en conséquence. Il réagit également aux incidents et réclamations clients de manière efficace et professionnelle. Il participe activement au développement commercial de son agence en réalisant des actions de prospection, en identifiant de nouvelles opportunités de développement de son portefeuille clients et en fidélisant sa clientèle.

ACTIVITÉS VISÉES

Accueil des clients professionnels / agriculteurs, collecte des informations

Identification et analyse des besoins des clients professionnels / agriculteurs

Traçabilité et veille dans les dossiers clients

Conseils, propositions de services et produits d'assurances, d'épargne et de solutions de financement à titre personnel ou au titre de leur activité professionnelle

Négociation et contractualisation de services et produits d'assurances, d'épargne et de solutions de financement à titre personnel ou au titre de leur activité professionnelle

Suivi et analyse des comptes clients

Gestion des oppositions et des saisies

Mise en place de mesures correctives et de fidélisation, traitement des réclamations

Analyse et optimisation de la rentabilité du portefeuille clients

Prospection et acquisition de nouveaux clients

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Accueillir les clients professionnels /agriculteurs et gérer la relation dans un contexte multicanal (par l'utilisation de différents canaux de communication en présentiel ou à distance), en prenant en considération les éventuelles situations de handicap et en adaptant sa communication en conséquence, afin de répondre à leurs besoins et de leur offrir une expérience positive et instaurer une relation de confiance

Préparer les entretiens (en présentiel ou à distance), avec les clients en recueillant toutes les informations pertinentes (identification de l'interlocuteur, son activité et sa situation), en préparant les questions à leur poser, en définissant des objectifs clairs afin d'assurer des échanges efficaces et adaptés à leurs attentes

Mener les entretiens de découverte (en présentiel ou à distance), en respectant les règles déontologiques, en présentant son établissement et les missions du conseiller (rôle, autorisations et limites de délégation) en posant les questions, en assurant une écoute active, en prenant des notes et en appliquant l'approche relationnelle définie pour recueillir les informations utiles et son niveau de connaissances en matière de RSE et identifier les besoins du client et de nouvelles opportunités commerciales

Procéder à l'ouverture de comptes bancaires pour les clients professionnels /agriculteurs en respectant les procédures établies par l'établissement, en veillant à la conformité des documents et des informations fournies, en procédant aux vérifications d'usage préalables et en expliquant les conditions (tarifaires, types de comptes...), les usage les règles et les divers produits d'assurance liés au fonctionnement des comptes afin de garantir une compréhension claire et exhaustive des services proposés et de répondre aux besoins de chaque client

Analyser, à partir des documents transmis, l'environnement économique des clients professionnels /agriculteurs afin d'appréhender les défis financiers auxquels sont confrontés les clients et de leur fournir des conseils pour leurs besoins financiers et leurs projets

Analyser, à partir des documents transmis, l'environnement juridique et social des clients professionnels /agriculteurs, en identifiant la situation matrimoniale et patrimoniale, en maîtrisant les règles principales du droit des successions afin de conseiller les clients sur les aspects juridiques et patrimoniaux, et de les guider dans la protection de leurs intérêts et de leurs droits

Analyser, à partir des documents transmis, l'environnement fiscal de la clientèle professionnels /agriculteurs, en maîtrisant les règles de fonctionnement de l'impôt afin de fournir des conseils sur la gestion fiscale des clients, d'optimiser leur situation fiscale et de les aider à prendre des décisions éclairées en matière d'investissement

Réaliser d'un diagnostic financier sur la situation d'une entreprise ou d'une exploitation agricole et évaluer les risques en utilisant la méthodologie définie, en examinant tous les documents fiscaux, comptables ainsi que les structures personnes morales dans lesquelles il détient des participations ainsi que les résultats du compte de résultat, en détectant la capacité financière, les risques et opportunités commerciales à la lecture du bilan, en interprétant les Soldes Intermédiaires des Gestion (SIG), afin de proposer des recommandations ou des solutions adaptées aux projets et objectifs des clients

Élaborer des comptes rendus des entretiens avec les clients, en consignant les informations recueillies importantes, les décisions prises, les actions à entreprendre pour assurer une traçabilité des échanges et un suivi personnalisé des dossiers

Assurer une veille économique, juridique, fiscale et en matière de développement durable dans son domaine d'activité en consultant les publications spécialisées, en participant à des formations continues et des séminaires professionnels, en surveillant les évolutions législatives et réglementaires afin de garantir une expertise actualisée et de pouvoir fournir des conseils pertinents et conformes aux normes en vigueur à sa clientèle

Proposer aux clients, à partir de l'analyse des besoins et en évaluant les risques, des moyens de paiement et services bancaires adaptés, tout en détaillant la réglementation sur les chèques impayés, les conditions d'obtention des cartes bancaires, les opérations internationales, ainsi que les services bancaires multicanaux (virements, domiciliations, prélèvements) afin de répondre à leurs besoins financiers et d'assurer leur satisfaction

Proposer aux clients, à partir de l'analyse des besoins, les produits d'assurance IARD et de prévoyance, en distinguant les différents types de contrats (véhicule, incendie, dégâts...), en calculant le montant de la prime, en ajustant les propositions à la situation des clients et en présentant les avantages des produits par rapport à la concurrence afin de garantir une couverture adaptée à aux besoins des clients et une protection optimale de ses biens

Proposer aux clients, à partir de l'analyse des besoins, les produits d'épargne monétaire adaptés, en définissant les principes de rémunération et de fiscalité de chaque produit et les canaux de distribution multicanal associés, en prenant en compte la motivation du client (sécurité, rentabilité, disponibilité...), en intégrant ces placements dans l'approche globale et en valorisant les avantages de chaque formule afin d'optimiser la gestion de leur épargne et de répondre à leurs objectifs financiers

Proposer aux clients en fonction de leurs objectifs (dont la part de risque) et leur sensibilité aux enjeux de développement durable (placement « vert »), les différents produits d'épargne financière, en décrivant les différents contrats d'assurance vie, les conditions de souscription, de sortie anticipée et de possibilités à l'échéance, en distinguant les différents supports de placement individuel sur les marchés financiers, en décrivant les différents types de placements collectifs et le régime fiscal associé afin de fournir des solutions d'investissement responsable adaptées à leurs situations financières

Proposer aux clients, à partir de l'analyse des besoins, les produits de défiscalisation de la banque, en énonçant les caractéristiques et les conditions d'emploi des différentes techniques, en intégrant les évolutions de la loi de finances, en identifiant les conditions de mise en œuvre et les avantages, en assurant la promotion des différents réseaux de distribution multicanal afin de répondre à leurs besoins en matière de gestion fiscale

Proposer aux clients, à partir de l'analyse des besoins, les solutions répondant à un décalage de trésorerie, après avoir identifié les causes du décalage, en distinguant besoins conjoncturels et structurels, en identifiant le dénouement possible de la situation et en chiffrant le besoin, en décrivant les caractéristiques des différentes options possibles (découvert, revolving...), en proposant au client un plan de retour à la normale, et en mettant en place la solution avec les éventuelles garanties afin de garantir une gestion optimale de leurs trésoreries

Proposer aux clients, à partir de l'analyse des besoins privés et/ou professionnels, les solutions en matière de financement

en identifiant les capacités de remboursement, en prenant en compte le budget global, en choisissant l'offre la plus adaptée (prêt affecté, revolving, crédit-bail...), en déterminant les éventuelles garanties, en proposant et suivant un plan d'amortissement afin de permettre au client de réaliser ses projets personnels ou professionnels tout en préservant son équilibre financier

Proposer aux clients, à partir de l'analyse des besoins privés et/ou professionnels, les solutions de financement immobilier, en identifiant la nature de l'investissement, en distinguant acquisition et travaux, en analysant les modalités juridiques d'acquisition, en identifiant la nature du bien acheté et en vérifiant les explications reçues, en construisant un plan de financement, en choisissant les techniques de financement appropriées, en définissant les garanties, en organisant la mise à disposition des fonds, en veillant à la prise des garanties afin de permettre aux clients de concrétiser leur projet immobilier avec des solutions de financement adaptées

Préparer et mener une négociation avec les clients en définissant les objectifs, en évaluant sa propre marge de manœuvre afin de conduire la négociation sur les conditions financières et les garanties dans l'intérêt mutuel de la banque et des clients, en traitant les objections de manière constructive et en positionnant l'offre de l'établissement de manière compétitive afin de parvenir à un accord satisfaisant pour les deux parties

Formaliser la vente après avoir vérifié la compréhension et l'acceptation par le client, en établissant une convention spécifique pour chaque contrat, et en accomplissant les formalités administratives nécessaires pour garantir une exécution efficace et conforme des accords conclus

Identifier, en assurant un suivi régulier des clients (rencontre, entretien en présentiel ou à distance), les événements importants de la vie du client et leur impact sur sa vie familiale et professionnelle (naissance, décès, mariage, séparation, perte d'emploi...), en mesurant les conséquences sur le fonctionnement du compte afin d'adapter les services bancaires et financiers et de proposer des solutions personnalisées pour répondre à leurs besoins

Identifier les incidents et changements divers survenant sur les comptes des clients, en repérant et en analysant les différents types d'incidents (rejet de prélèvements ou de domiciliation, retour de chèque impayé,...) et les modifications dans le fonctionnement du compte (interruption d'une domiciliation (salaire notamment), retraits importants...), en évaluant les risques associés (créances) afin d'apporter des solutions pour résoudre les problèmes rencontrés, prévenir toute détérioration financière

Traiter les différentes saisies parvenant sur un compte, en identifiant la nature des événements (ATD, saisie exécution, incidents, clôture...), les acteurs concernés et leurs obligations, en respectant le formalisme des opérations, en évaluant correctement le risque et en surveillant le dénouement de l'opération afin de préserver les intérêts de la banque et du client

Gérer les oppositions, en respectant le formalisme des opérations, en appliquant les règles de droit, en protégeant les avoirs du client afin préserver les intérêts de la banque et du client

Identifier les «?signaux faibles?» indiquant une dégradation de la situation du compte en suivant régulièrement les

mouvements du compte (volume et nature) et les modifications inhabituelles et analyser les causes en échangeant avec le client afin de prendre des mesures conservatoires et préventives appropriées

Mettre en place les mesures conservatoires pour la banque, en s'assurant de la solidité des garanties obtenues et de la possibilité de mise en œuvre, en actualisant le niveau de risque du client afin de protéger les intérêts de la banque et de prévenir d'éventuelles situations financières délicates pour le client

Mettre en place des mesures correctrices, en examinant la situation avec le client, en modifiant en conséquence les conditions de fonctionnement de ses comptes et en formalisant par courrier les ajustements effectués afin de garantir une gestion financière adaptée aux besoins et aux évolutions de la situation du client

Traiter les réclamations clients, en prenant en compte sa demande, en étudiant la situation et les responsabilités associées, en signalement aux services concernés et en proposant une solution adaptée et en mettant en œuvre les mesures locales appropriées afin de garantir la satisfaction du client et le respect des normes et des réglementations en vigueur

Assurer une gestion proactive de la relation client en organisant des rencontres régulières avec eux par divers canaux de communication (agence, téléphone, visio, domicile, mail), en formalisant les échanges, en intégrant les conseils des clients et en produisant des reportings, pour rester informé de leur actualité et renforcer une relation commerciale et de confiance durable, non seulement avec le client lui-même, mais également avec son entourage familial le cas échéant

Participer au plan d'action commercial en cohésion avec l'équipe, en intégrant les stratégies de l'établissement, afin de contribuer efficacement à la réalisation des objectifs commerciaux

Analyser la rentabilité du portefeuille clients, en utilisant les outils de son établissement et en contextualisant son activité, en identifiant les écarts du plan d'action segment par segment, en vérifiant que les moyens prévus ont bien été mis en œuvre, en recherchant les causes possibles de dégradation de la situation, en analysant les facteurs de risque de son portefeuille et en synthétisant les informations afin d'identifier des opportunités d'ajustements stratégiques et opérationnels pour optimiser la performance du portefeuille

Mettre en place des actions correctives afin d'optimiser la rentabilité du portefeuille clients, en fixant les objectifs de progression et en définissant son plan d'action avec des indicateurs d'avancement et un plan de prospection et en actualisant son tableau de suivi pour mesurer les résultats obtenus

Acquérir de nouveaux clients en identifiant les circonstances favorables aux actions de prospection, en planifiant et en réalisant différentes tâches (prise de rendez-vous téléphoniques...), en alimentant la base de données clients, en suivant ses contacts de manière régulière, et en respectant les limites de son marché afin d'optimiser les efforts de prospection et d'atteindre ses objectifs de développement commercial

Obtenir des rendez-vous, en identifiant le moment opportun pour contacter les prospects, en utilisant les techniques d'approche définies, en suscitant l'intérêt du contact et en répondant aux objections afin de maximiser le taux de conversion et atteindre les objectifs commerciaux fixés

Mener des entretiens avec les prospects pour proposer et obtenir l'adhésion des prospects aux solutions adaptées, en prenant en considération les éventuelles situations de handicap et en adaptant sa communication en conséquence, en respectant l'approche relationnelle définie, en privilégiant la posture de conseil et en faisant un reporting à sa hiérarchie afin d'assurer un suivi de l'avancement des démarches commerciales

Blocs de compétences

RNCP39613BC01 — Accueillir, prendre en charge des clients bancassurance professionnels /agriculteurs dans un environnement multicanal

LISTE DE COMPÉTENCES

Accueillir les clients professionnels /agriculteurs et gérer la relation dans un contexte multicanal (par l'utilisation de différents canaux de communication en présentiel ou à distance), en prenant en considération les éventuelles situations de handicap et en adaptant sa communication en conséquence, afin de répondre à leurs besoins et de leur offrir une expérience positive et instaurer une relation de confiance

Préparer les entretiens (en présentiel ou à distance), avec les clients en recueillant toutes les informations pertinentes (identification de l'interlocuteur, son activité et sa situation), en préparant les questions à leur poser, en définissant des objectifs clairs afin d'assurer des échanges efficaces et adaptés à leurs attentes

Mener les entretiens de découverte (en présentiel ou à distance), en respectant les règles déontologiques, en présentant son établissement et les missions du conseiller (rôle, autorisations et limites de délégation) en posant les questions, en assurant une écoute active, en prenant des notes et en appliquant l'approche relationnelle définie pour

recueillir les informations utiles et son niveau de connaissances en matière de RSE et identifier les besoins du client et de nouvelles opportunités commerciales

Procéder à l'ouverture de comptes bancaires pour les clients professionnels /agriculteurs en respectant les procédures établies par l'établissement, en veillant à la conformité des documents et des informations fournies, en procédant aux vérifications d'usage préalables et en expliquant les conditions (tarifaires, types de comptes,...), les usage les règles et les divers produits d'assurance liés au fonctionnement des comptes afin de garantir une compréhension claire et exhaustive des services proposés et de répondre aux besoins de chaque client

Analyser, à partir des documents transmis, l'environnement économique des clients professionnels /agriculteurs afin d'appréhender les défis financiers auxquels sont confrontés les clients et de leur fournir des conseils pour leurs besoins financiers et leurs projets

Analyser, à partir des documents transmis, l'environnement juridique et social des clients professionnels /agriculteurs, en identifiant la situation matrimoniale et patrimoniale, en maîtrisant les règles principales du droit des successions afin de conseiller les clients sur les aspects juridiques et patrimoniaux, et de les guider dans la protection de leurs intérêts et de leurs droits

Analyser, à partir des documents transmis, l'environnement fiscal de la clientèle professionnels /agriculteurs, en maîtrisant les règles de fonctionnement de l'impôt afin de fournir des conseils sur la gestion fiscale des clients, d'optimiser leur situation fiscale et de les aider à prendre des décisions éclairées en matière d'investissement

Réaliser d'un diagnostic financier sur la situation d'une entreprise ou d'une exploitation agricole et évaluer les risques en utilisant la méthodologie définie, en examinant tous les documents fiscaux, comptables ainsi que les structures personnes morales dans lesquelles il détient des participations ainsi que les résultats du compte de résultat, en détectant la capacité financière, les risques et opportunités commerciales à la lecture du bilan, en interprétant les Soldes Intermédiaires des Gestion (SIG), afin de proposer des recommandations ou des solutions adaptées aux projets et objectifs des clients

Élaborer des comptes rendus des entretiens avec les clients, en consignnant les informations recueillies importantes, les décisions prises, les actions à entreprendre pour assurer une traçabilité des échanges et un suivi personnalisé des dossiers

Assurer une veille économique, juridique, fiscale et en matière de développement durable dans son domaine d'activité en consultant les publications spécialisées, en participant à des formations continues et des séminaires professionnels, en surveillant les évolutions législatives et réglementaires afin de garantir une expertise actualisée et de pouvoir fournir des conseils pertinents et conformes aux normes en vigueur à sa clientèle

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation - Résolution individuelle du cas pratique à l'écrit

RNCP39613BC02 — Conseiller et assurer la commercialisation de services et produits d'assurances, d'épargne et de solutions de financement à titre personnel ou au titre de leur activité professionnelle

LISTE DE COMPÉTENCES

Proposer aux clients, à partir de l'analyse des besoins et en évaluant les risques, des moyens de paiement et services bancaires adaptés, tout en détaillant la réglementation sur les chèques impayés, les conditions d'obtention des cartes bancaires, les opérations internationales, ainsi que les services bancaires multicanaux (virements, domiciliations, prélèvements) afin de répondre à leurs besoins financiers et d'assurer leur satisfaction

Proposer aux clients, à partir de l'analyse des besoins, les produits d'assurance IARD et de prévoyance, en distinguant les différents types de contrats (véhicule, incendie, dégâts...), en calculant le montant de la prime, en ajustant les propositions à la situation des clients et en présentant les avantages des produits par rapport à la concurrence afin de garantir une couverture adaptée à aux besoins des clients et une protection optimale de ses biens

Proposer aux clients, à partir de l'analyse des besoins, les produits d'épargne monétaire adaptés, en définissant les principes de rémunération et de fiscalité de chaque produit et les canaux de distribution multicanal associés, en prenant en compte la motivation du client (sécurité, rentabilité, disponibilité...), en intégrant ces placements dans l'approche globale et en valorisant les avantages de chaque formule afin d'optimiser la gestion de leur épargne et de répondre à leurs objectifs financiers

Proposer aux clients en fonction de leurs objectifs (dont la part de risque) et leur sensibilité aux enjeux de développement durable (placement « vert »), les différents produits d'épargne financière, en décrivant les différents contrats d'assurance vie, les conditions de souscription, de sortie anticipée et de possibilités à l'échéance, en distinguant les différents supports de placement individuel sur les marchés financiers, en décrivant les différents types de placements collectifs et le régime fiscal associé afin de fournir des solutions d'investissement responsable

adaptées à leurs situations financières

Proposer aux clients, à partir de l'analyse des besoins, les produits de défiscalisation de la banque, en énonçant les caractéristiques et les conditions d'emploi des différentes techniques, en intégrant les évolutions de la loi de finances, en identifiant les conditions de mise en œuvre et les avantages, en assurant la promotion des différents réseaux de distribution multicanal afin de répondre à leurs besoins en matière de gestion fiscale

Proposer aux clients, à partir de l'analyse des besoins, les solutions répondant à un décalage de trésorerie, après avoir identifié les causes du décalage, en distinguant besoins conjoncturels et structurels, en identifiant le dénouement possible de la situation et en chiffrant le besoin, en décrivant les caractéristiques des différentes options possibles (découvert, revolving...), en proposant au client un plan de retour à la normale, et en mettant en place la solution avec les éventuelles garanties afin de garantir une gestion optimale de leurs trésoreries

Proposer aux clients, à partir de l'analyse des besoins privés et/ou professionnels, les solutions en matière de financement

en identifiant les capacités de remboursement, en prenant en compte le budget global, en choisissant l'offre la plus adaptée (prêt affecté, revolving, crédit-bail...), en déterminant les éventuelles garanties, en proposant et suivant un plan d'amortissement afin de permettre au client de réaliser ses projets personnels ou professionnels tout en préservant son équilibre financier

Proposer aux clients, à partir de l'analyse des besoins privés et/ou professionnels, les solutions de financement immobilier, en identifiant la nature de l'investissement, en distinguant acquisition et travaux, en analysant les modalités juridiques d'acquisition, en identifiant la nature du bien acheté et en vérifiant les explications reçues, en construisant un plan de financement, en choisissant les techniques de financement appropriées, en définissant les garanties, en organisant la mise à disposition des fonds, en veillant à la prise des garanties afin de permettre aux clients de concrétiser leur projet immobilier avec des solutions de financement adaptées

Préparer et mener une négociation avec les clients en définissant les objectifs, en évaluant sa propre marge de manœuvre afin de conduire la négociation sur les conditions financières et les garanties dans l'intérêt mutuel de la banque et des clients, en traitant les objections de manière constructive et en positionnant l'offre de l'établissement de manière compétitive afin de parvenir à un accord satisfaisant pour les deux parties

Formaliser la vente après avoir vérifié la compréhension et l'acceptation par le client, en établissant une convention spécifique pour chaque contrat, et en accomplissant les formalités administratives nécessaires pour garantir une exécution efficace et conforme des accords conclus

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation - Résolution individuelle du cas pratique à l'écrit

RNCP39613BC03 — Assurer la gestion proactive de la relation client et la résolution des incidents

LISTE DE COMPÉTENCES

Identifier, en assurant un suivi régulier des clients (rencontre, entretien en présentiel ou à distance), les événements importants de la vie du client et leur impact sur sa vie familiale et professionnelle (naissance, décès, mariage, séparation, perte d'emploi...), en mesurant les conséquences sur le fonctionnement du compte afin d'adapter les services bancaires et financiers et de proposer des solutions personnalisées pour répondre à leurs besoins

Identifier les incidents et changements divers survenant sur les comptes des clients, en repérant et en analysant les différents types d'incidents (rejet de prélèvements ou de domiciliation, retour de chèque impayé...) et les modifications dans le fonctionnement du compte (interruption d'une domiciliation (salaire notamment), retraits importants...), en évaluant les risques associés (créances) afin d'apporter des solutions pour résoudre les problèmes rencontrés, prévenir toute détérioration financière

Traiter les différentes saisies parvenant sur un compte, en identifiant la nature des événements (ATD, saisie exécution, incidents, clôture...), les acteurs concernés et leurs obligations, en respectant le formalisme des opérations, en évaluant correctement le risque et en surveillant le dénouement de l'opération afin de préserver les intérêts de la banque et du client

Gérer les oppositions, en respectant le formalisme des opérations, en appliquant les règles de droit, en protégeant les avoirs du client afin préserver les intérêts de la banque et du client

Identifier les «?signaux faibles?» indiquant une dégradation de la situation du compte en suivant régulièrement les mouvements du compte (volume et nature) et les modifications inhabituelles et analyser les causes en échangeant avec le client afin de prendre des mesures conservatoires et préventives appropriées

Mettre en place les mesures conservatoires pour la banque, en s'assurant de la solidité des garanties obtenues et de la possibilité de mise en œuvre, en actualisant le niveau de risque du client afin de protéger les intérêts de la banque et de prévenir d'éventuelles situations financières délicates pour le client

Mettre en place des mesures correctrices, en examinant la situation avec le client, en modifiant en conséquence les conditions de fonctionnement de ses comptes et en formalisant par courrier les ajustements effectués afin de garantir une gestion financière adaptée aux besoins et aux évolutions de la situation du client

Traiter les réclamations clients, en prenant en compte sa demande, en étudiant la situation et les responsabilités associées, en signalement aux services concernés et en proposant une solution adaptée et en mettant en œuvre les mesures locales appropriées afin de garantir la satisfaction du client et le respect des normes et des réglementations en vigueur

Assurer une gestion proactive de la relation client en organisant des rencontres régulières avec eux par divers canaux de communication (agence, téléphone, visio, domicile, mail), en formalisant les échanges, en intégrant les conseils des clients et en produisant des reportings, pour rester informé de leur actualité et renforcer une relation commerciale et de confiance durable, non seulement avec le client lui-même, mais également avec son entourage familial le cas échéant

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation - Résolution individuelle du cas pratique à l'écrit

RNCP39613BC04 — Développer un portefeuille de clients bancassurance de professionnels et agriculteurs

LISTE DE COMPÉTENCES

Participer au plan d'action commercial en cohésion avec l'équipe, en intégrant les stratégies de l'établissement, afin de contribuer efficacement à la réalisation des objectifs commerciaux

Analyser la rentabilité du portefeuille clients, en utilisant les outils de son établissement et en contextualisant son activité, en identifiant les écarts du plan d'action segment par segment, en vérifiant que les moyens prévus ont bien été mis en œuvre, en recherchant les causes possibles de dégradation de la situation, en analysant les facteurs de risque de son portefeuille et en synthétisant les informations afin d'identifier des opportunités d'ajustements stratégiques et opérationnels pour optimiser la performance du portefeuille

Mettre en place des actions correctives afin d'optimiser la rentabilité du portefeuille clients, en fixant les objectifs de progression et en définissant son plan d'action avec des indicateurs d'avancement et un plan de prospection et en actualisant son tableau de suivi pour mesurer les résultats obtenus

Acquérir de nouveaux clients en identifiant les circonstances favorables aux actions de prospection, en planifiant et en réalisant différentes tâches (prise de rendez-vous téléphoniques...), en alimentant la base de données clients, en suivant ses contacts de manière régulière, et en respectant les limites de son marché afin d'optimiser les efforts de prospection et d'atteindre ses objectifs de développement commercial

Obtenir des rendez-vous, en identifiant le moment opportun pour contacter les prospects, en utilisant les techniques d'approche définies, en suscitant l'intérêt du contact et en répondant aux objections afin de maximiser le taux de conversion et atteindre les objectifs commerciaux fixés

Mener des entretiens avec les prospects pour proposer et obtenir l'adhésion des prospects aux solutions adaptées, en prenant en considération les éventuelles situations de handicap et en adaptant sa communication en conséquence, en respectant l'approche relationnelle définie, en privilégiant la posture de conseil et en faisant un reporting à sa hiérarchie afin d'assurer un suivi de l'avancement des démarches commerciales

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation -

Soutenance orale

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Le Conseiller banque-assurance Clientèle des Professionnels / Agriculteurs exerce son métier au sein d'une agence bancaire

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Chargé clientèle professionnels et agriculteurs

Chargé affaires profession libérale et profession libérale de santé

Chargé d'affaires professionnels

Conseiller commercial professionnels

Chargé développement agriculteurs

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

La réglementation du secteur bancaire et assurance institue notamment l'obligation de formation pour les collaborateurs du réseau commercial dans plusieurs domaines :

Conformité : sanctions internationales?; cybersécurité ; Lutte anti-blanchiment?; éthique professionnelle & déontologie ; lutte contre la corruption ; fraude ; secret bancaire...

Instruments financiers : certification AMF (articles 313-7 à 313-27 du livre III du règlement général de l'AMF en vigueur au 01/04/2024)

; MIF 2

Assurances : capacité professionnelle des intermédiaires en assurance IAS (articles R.512-7 à R.512-12 du code des assurances)

Crédit : obligation de formation initiale à toute personne qui exerce une activité de conseil, d'intermédiation ou d'octroi de crédit immobilier (Directive Crédit Immobilier DCI du 4 février 2014)

Droit : le règlement général sur la protection des données (RGPD), officiellement appelé règlement UE 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016

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

Être titulaire d'un titre de niveau 5 inscrit au RNCP. (Des conditions d'accès dérogatoires sont possibles, après études par la commission des inscriptions).

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

Le jury est composé de trois membres « extérieurs » à l'IFCAM: des experts métiers (qui n'interviennent pas comme enseignants dans les modules et UE dispensés aux apprenants), un membre du pôle programme, organisateur des épreuves et un représentant du certificateur IFCAM

COMPOSITION DU JURY — VAE

Le jury VAE est composé de 3 personnes composés de professionnels expérimentés dans le domaine de la certification visée

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	7 910 €
Selon la branche	7 910 € – 8 140 €
Prise en charge	Branches concernées
7 910 €	Valeur par défaut · 202 branches
8 140 €	CPNE des Métiers de la Transformation des Grains, CPNE des centres de gestion agréés et habilités agricoles, CPNE des exploitations frigorifiques, CPNE du négoce et de l'industrie des produits du sol, engrais et produits connexes, CPNEF des activités de production d'eaux embouteillées, boissons rafraîchissantes sans alcool et bières

Base légale

Date de décision	01/10/2024
Durée de l'enregistrement	2 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	01/10/2026
Date de dernière délivrance possible	01/10/2030

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2023	449	2	100 %	—
2022	438	2	100 %	—
2021	539	2	100 %	—

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP35965

CORRESPONDANCES (PAR BLOCS)

RNCP36931, RNCP38026

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

Certifications professionnelles (ifcam-cpf.fr)

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/39613/>

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	830
Parcours menés à terme	292

Taux d'achèvement	35 %
Période	01/2025 – 09/2026

Entrées et sorties — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	998
Montant total engagé	893 710 €
Coût moyen par dossier	896 €
Durée moyenne	73 h
Période	11/2024 – 09/2026
France compétences	89 %
Reste à charge titulaire	7 %
Entreprise	4 %
Compte d'engagement citoyen	0 %

Formations engagées via le CPF — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.