

Services financiers

RNCP852 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 4
Sigle	MC4 — Mention complémentaire
Code(s) NSF	313
Formacode(s)	41054, 34076, 32654, 35028
Code(s) ROME	C1401, C1102
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit
Date d'échéance	01/01/2024

Certificateur(s)

MINISTERE DE L'EDUCATION NATIONALE ET DE LA JEUNESSE · SIRET : 11004301500012

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

Les titulaires de ce diplôme sont des chargés d'accueil et de commercialisation de services financiers ou d'assurance. Maîtrisant les techniques de communication, ils ont pour tâche principale d'accueillir les clients, de déterminer leurs besoins afin d'assurer la promotion d'offres et de services commerciaux auprès d'eux.

Connaissant les produits financiers standard, ils renseignent, de conseillent et d'effectuent la vente de solutions financières.

Le cas échéant, ils orientent vers des conseillers spécialisés.

Les opérations d'ouverture, de gestion et de clôture de comptes de dépôt, d'épargne, ou de crédit, entrent aussi dans leur domaine de compétence.

Les agents de relation clientèle enregistrent les changements d'adresses, les procurations les versements et les retraits.

Ces assistants commerciaux réalisent également la mise à jour du fichier clientèle, recueillent et traitent les réclamations de premier niveau.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Les compétences acquises par le titulaire du diplôme sont celles décrites dans l'ensemble des blocs de compétences.

Blocs de compétences

RNCP852BC01 — U1 : communication professionnelle. Relation clientèle

LISTE DE COMPÉTENCES

- Analyser de manière pertinente la situation commerciale
- Préparer et conduire un entretien
- Ecouter
- Argumenter
- Proposer des solutions pertinentes et être capable d'orienter
- Maîtriser et expliciter le vocabulaire technique
- Maîtriser les techniques de communication orale

• Maîtriser les techniques de communication écrite, les outils bureautiques et de communication

Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes de l'arrêté définissant le diplôme relatives à l'évaluation (voir notamment le règlement d'examen et les définitions d'épreuves).

RNCP852BC02 — U2 : services financiers

LISTE DE COMPÉTENCES

- Analyser une ou plusieurs situations en faisant preuve de réalisme et de cohérence dans les raisonnements
 - Rechercher des solutions pertinentes en réponse aux problèmes posés ou détectés
 - Justifier les solutions retenues et/ou les actions à réaliser avec le souci d'utiliser un vocabulaire professionnel
- Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes de l'arrêté définissant le diplôme relatives à l'évaluation (voir notamment le règlement d'examen et les définitions d'épreuves).

RNCP852BC03 — U3 : environnement économique et juridique des services

LISTE DE COMPÉTENCES

- Appréhender et analyser le contexte des activités professionnelles caractéristiques du diplôme
 - Identifier les éléments économiques et juridiques qui sont sous-tendus par ces activités
- Les modalités d'évaluation sont décrites dans les annexes de l'arrêté définissant le diplôme relatives à l'évaluation (voir notamment le règlement d'examen et les définitions d'épreuves).

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

établissements financiers et bancaires, services financiers, compagnies d'assurance

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

agent administratif des opérations financières, chargé de clientèle, conseiller vente rapide, assistant clientèle, guichetier vendeur, guichetier spécialisé, chargé de clientèle

RÈGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

A compléter (Reprise)

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)	Modérée (3/5)
Facteurs principaux	Manque de main-d'œuvre disponible
Salaire médian (mensuel)	1 970 €
Familles professionnelles (FAP)	QBX01 — Gestionnaires de la banque et de l'assurance · 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)	11 149
Jugés difficiles à recruter	32 %
Emplois saisonniers	5 %
Familles professionnelles (FAP)	QBX01 — Gestionnaires de la banque et de l'assurance 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, Candidature individuelle, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

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

Le jury est présidé par un inspecteur et composé à parts égales : - d'enseignants appartenant à l'enseignement public ou privé ou exerçant en centre de formation d'apprentis ou en section d'apprentissage

- de professionnels employeurs et salariés correspondant au champ du diplôme.

ACCESSIBLE EN OUTRE-MER

Nouvelle-Calédonie, Polynésie française

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		6 570 €
Selon la branche		6 357 € – 6 930 €
Prise en charge	Branches concernées	
6 570 €	Valeur par défaut · 210 branches	
6 930 €	CPNEFP ICGV entreprises de la viande, CPNEFP dans les établissements d'enseignement privés sous contrat	
6 357 €	CPNE des industries de santé (CPNEIS)	

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement	01/01/2024
Date de dernière délivrance possible	01/01/2025

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

Eduscol et ONISEP

Légifrance pour les textes réglementaires

Eduscol

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/852/>