

Conseiller la clientèle en matière de placements courants

RS2402 · RS · Publiée

L'essentiel

Code(s) NSF	313
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'échéance	31/12/2021

Certificateur(s)

FEDERATION BANCAIRE FRANCAISE · SIRET : 43498758200013

CPNE de la banque

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Cette certification est spécifique au domaine professionnel de la Banque.

- Accompagner la montée en compétences professionnelles des salariés dans leur capacité à conseiller la clientèle.
- Faciliter les mobilités professionnelles (intra entreprise, intra branche ou intra groupe ou externe) et développer l'employabilité et la sécurisation des parcours professionnels des salariés.
- Certifier des compétences professionnelles très spécifiques au secteur bancaire sur une base homogène de compétences reconnue par l'ensemble des entreprises de la Branche.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Domaine 1. Interroger le client pour définir son besoin

- Déterminer les informations qui permettent de connaître le client en vue d'adapter la/les solution(s) de placement
- Expliquer au client les motifs du questionnement et le caractère engageant des informations qu'il communique tout en maintenant un contact positif et commercial
- Suivre une méthode de questionnement permettant de recueillir les informations techniques nécessaires à l'analyse du besoin du client
- récapituler avec clarté les propos du client en confrontant si nécessaires ses attentes avec un objectif prioritaire réaliste en terme de placement
- Utiliser les outils d'information de l'entreprise à disposition pour confronter les informations énoncées par un client avec celles déjà connues par l'entreprise
- Argumenter si la demande exprimée formulée par le client n'est pas en adéquation avec sa situation et proposer une alternative

Domaine 2. Proposer le produit de placement approprié au client

- Identifier les caractéristiques techniques des différents types de placement pouvant répondre au besoin du client
- Utiliser les outils d'informations disponibles sur les produits pour identifier le produit adapté au besoin du client
- Sélectionner le(s) produit(s) de placement en fonction de critères déterminés correspondant à l'objectif du client
- Présenter le(s) produit(s) en argumentant ses/leurs bénéfices, ses limites et ses risques éventuels par rapport au besoin du client en s'adaptant à son niveau de connaissances financières et en utilisant un vocabulaire compréhensible sur les éléments techniques

Synthétiser l'offre de placement, ses caractéristiques techniques et conditions particulières pour remporter l'adhésion du client et s'assurer de sa bonne compréhension

Domaine 3. Mettre en œuvre la contractualisation

- S'assurer en faisant preuve de rigueur que l'ensemble des informations et documents nécessaires est collecté
- Mettre en œuvre les règles et procédures de contractualisation en s'assurant avec rigueur que toutes les étapes sont respectées
- Archiver les documents nécessaires dans le respect de la réglementation
- Informer le client de la suite qui sera donnée et/ou qu'il devra donner à son dossier en l'informant des délais

éventuels

- Mettre à jour le dossier client en utilisant les outils de l'entreprise
- Proposer un contact client ultérieur pour faire le point sur le placement en fonction d'un délai approprié

L'ensemble des compétences constituant la certification est évalué

Voies d'accès

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Aucun prérequis

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement	31/12/2021
-------------------------------------	------------

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

Site AFB

Un guide en cours préparation

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/2402/>