

Détecter les besoins des clients et proposer des solutions bancaires adaptées aux projets clients

RS3024 · RS · Publiée

L'essentiel

Code(s) NSF	313
Formacode(s)	41062
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

C1205

Conseil en gestion de patrimoine financier

C1206

Gestion de clientèle bancaire

C1207

Management en exploitation bancaire

- Dans le cadre de la politique de l'emploi, les partenaires sociaux de la branche ont décidé d'identifier les compétences bancaires transverses et de les certifier.

Il s'agit de repères communs à l'ensemble des entreprises bancaires (AFB) soit près de 200 entreprises et 200.000 collaborateurs.

Il s'agit pour les partenaires sociaux d'attester de compétences pour favoriser la mobilité interne et externe dans un contexte de restructuration du modèle économique des banques et des métiers.

- Accompagner la nécessaire montée en compétences professionnelles des collaborateurs en matière de conseil à la clientèle

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 : Collecter et analyser les informations permettant de détecter un besoin client en amont de l'échange

- Planifier son activité en intégrant ses objectifs en matière de détection de nouveaux projets au sein de son portefeuille clients

- Intégrer l'objectif de détection de besoins non directement exprimés à chaque occasion de contacts avec le client

- Mobiliser l'ensemble des sources d'informations disponibles internes (fichier clients ; CRM ; notes d'entretien,...) ou externes (presse, réseaux sociaux professionnels, ...) permettant d'actualiser et enrichir le dossier client et de révéler des besoins potentiels

- Extraire méthodologiquement des informations réunies, le profil d'un client et diagnostiquer des projets potentiels

- Concevoir un projet potentiel correspondant aux informations analysées et nécessitant une solution bancaire pouvant être proposée

Domaine 2. Générer un échange avec un client sur la base d'un projet pressenti

- Identifier

une solution bancaire correspondant au besoin pressenti

- Préparer l'entretien en réunissant les informations nécessaires à l'échange en bâtissant un argumentaire permettant de susciter l'intérêt du client
- Contacter le client en choisissant le canal de communication le plus adapté en fonction de ses souhaits ou de son profil (activité, âge, historique de ses échanges avec la banque, ...) et des étapes de la démarche (ex : premier contact, étape d'approfondissement, pré-vente de la solution, ...)
- Présenter l'objet de la prise de contact en utilisant les techniques relationnelles adaptées pour susciter son intérêt selon le canal de communication utilisé

Domaine 3. Présenter et argumenter une solution bancaire adaptée au projet et au client

- Communiquer avec le client en adoptant une posture de conseil et de service client tout au long de l'échange en s'adaptant au canal de communication mobilisé
- Utiliser des techniques d'entretien permettant de comparer le projet pressenti avec le besoin du client, de le confirmer, de l'infirmer ou de faire émerger un projet différent
- Adapter, au fil de l'échange, la préconisation de la solution bancaire en fonction du besoin exprimé par le client et des caractéristiques techniques des réponses possibles de l'entreprise
- Présenter la solution bancaire en argumentant ses bénéfices, ses limites et ses risques éventuels par rapport au besoin du client en utilisant un vocabulaire compréhensible sur les éléments techniques
- Conclure l'échange de façon adaptée au canal de communication utilisé, en faisant valider au client le projet, la solution envisagée, et la suite à donner (ex : autre rendez-vous, entretien avec un expert, ...)
- Assurer le suivi de la mise en œuvre de la décision emportée
- Mettre à jour le dossier client

La totalité des compétences constituant la certification est évaluée

Voies d'accès

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

maîtrise des connaissances et habilitations réglementaires bancaires

Base légale

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

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rs/3024/>