

Certificat Relation clientèle et services bancaires

RS3676 · RS · Publiée

L'essentiel

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

Certificateur(s)

ECOLE SUPERIEURE DE LA BANQUE · SIRET : 88087198300016

Partenaires habilités

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

Organisme	SIRET	Habilitation
ECOLE SUPERIEURE DE LA BANQUE	88087198300016	Former et organiser l'évaluation

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Le Certificat « Relation clientèle et services bancaires » fait référence à différents métiers-repères de la profession bancaire.

Il est un socle de base transverse permettant de travailler à des postes d'accès à la profession bancaire, dont la dénomination peut être :

Chargé(é) d'accueil et de services à la clientèle

Chargé(e) de service clientèle

Chargé(e) d'accueil de clientèle bancaire

Chargé(e) de renfort commercial

Guichetier(ère)

Chargé(é) d'accueil

Chargé(e) de service clientèle

Assistant(e) commercial(e)

L'objectif de la certification est de valider la capacité du futur collaborateur à accueillir le client, répondre à ses premières demandes, effectuer des opérations bancaires simples, et contribuer à la gestion de la relation client au sein d'une agence ou une plateforme de services bancaires à distance.

Principalement utilisée dans le cadre de programmes de reconversion ou d'insertion dans l'emploi, la certification « Relation clientèle et services bancaires »

est soutenue par les instances de la Profession Bancaire au profit de ses adhérents, afin de promouvoir les carrières bancaires et permettre à des personnes non qualifiées ou en reconversion d'accéder à un premier niveau de compétences bancaires. Une fois intégrées, les personnes bénéficient généralement de programmes d'accompagnement internes leur permettant de poursuivre leur évolution.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

1. Accueillir le client en agence bancaire ou à distance

Accueillir le client en agence bancaire :

- en assurant les conditions matérielles de l'accueil du client en agence bancaire,
- en orientant le client vers les automates ou l'interlocuteur approprié,
- en renseignant le client en fonction de sa demande ou en le mettant en contact avec l'interlocuteur demandé ou adapté.

Accueillir le client dans un environnement multicanal :

- en prenant en charge une relation à distance,
- en prenant en charge la demande du client ou en l'orientant vers le bon interlocuteur.

Informier le client sur les produits et services :

- en connaissant les produits et services de la banque,
- en renseignant le client.

2. Traiter les opérations courantes des clients de la banque

Informier le client sur le traitement des opérations courantes :

- en guidant

le client dans la réalisation des opérations courantes,

- en donnant des informations liées aux comptes du client et aux prestations attachées.

Réaliser les opérations courantes liées à la vie du compte du client :

- en réalisant les opérations liées aux moyens de paiement,
- en participant à la gestion des débiteurs du fonds de commerce et au traitement des opérations liées.

Identifier les situations à risque liées à la vie du compte du client :

- en respectant les réglementations et procédures régissant la vie d'un compte, de son ouverture à la clôture,
- en alertant la hiérarchie en cas de doute.

3. Participer à la commercialisation des produits et services bancaires

Promouvoir l'offre des produits et services de base :

- en détectant les besoins des clients,
- en pratiquant le rebond commercial,
- en effectuant des ventes de produits et services bancaires de base.

Participer aux opérations commerciales :

- en préparant les informations nécessaires aux opérations commerciales,
- en organisant des rendez-vous pour les chargés de clientèle.

Toutes les compétences sont évaluées :

1. Accueillir le client en agence bancaire ou à distance.
2. Traiter les opérations courantes des clients de la banque.
3. Détecter les besoins des clients et effectuer des ventes de produits et services de base.

Voies d'accès

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Pas de prérequis.

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/3676/>