REFERENTIEL ACTIVITES ET COMPETENCES

À noter, les termes employés pour désigner le métier sont pris au sens générique; ils ont à la fois valeur d'un féminin et d'un masculin.

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRE D'ÉVALUATION
Activité 1 **Accueil des clients professionnels / agriculteurs, collecte des informations,** Accueil des clients professionnels / agriculteurs dans un contexte multicanal, en adaptant la communication aux besoins et situations spécifiques. Préparation des entretiens avec les clients, en collectant les informations pertinentes et en définissant des objectifs clairs. Conduite des entretiens de découverte en respectant les règles déontologiques et en identifiant les besoins et opportunités commerciales.	Bloc 1 : Accueillir, prendre en charge des clients bancassurance professionnels /agriculteurs dans un environnement multicanal, ouverture de comptes, identification et analyse de leurs besoins C1.1 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. C1.2 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. C1.3 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.	Évaluation en cours de formation Sur la base d'un **cas pratique**, un jeu de rôle par équipes est mis œuvre et animé par un intervenant professionnel. Deux groupes sont constitués : après découverte des éléments de contexte et un temps de préparation de 30', un représentant de chaque groupe joue la scène demandée en respectant les consignes données. Les autres membres ont chacun un rôle et viennent appuyer et commenter les choix qui sont faits. Caque apprenant se distingue des autres au sein du groupe dans sa capacité d'analyse, de synthèse et de restitution des questions posées. Le cas pratique intègre différents aspects de l'accueil et de la gestion de la relation avec le client : -Présentation de l'établissement, du rôle du conseiller, de ses capacités professionnelles (cartes) et des limites de ses dérogations; -Préparation de l'entretien et mise en œuvre de la démarche découverte définie -Identification et formalisation des besoins du client -Présentation du fonctionnement du compte	C1.1 Le conseiller noue un premier contact dans un contexte multicanal d'excellence relationnelle (présentiel ou à distance). Le ton, la confidentialité et le vocabulaire employés lors de la mise en relation sont conformes aux usages en vigueur dans le secteur bancaire et conforme à la politique relationnelle de l'établissement. Langage clair et accessible. Prise en compte des besoins spécifiques du client en situation de handicap accueil et communication adaptée. C1.2 Les objectifs de l'entretien sont clairement identifiés. Les informations pertinentes sur le client sont recueillies. La préparation préalable à l'entretien est effectuée et la formulation de questions est pertinente pour obtenir des informations précises et utiles. C1.3 L'entretien est mené selon les règles méthodologiques, déontologiques et techniques prévues (écoute active, questionnement, reformulation). La présentation de son établissement, de ses missions, responsabilités, autorisations et limites de délégation est claire et concise. Les questions ouvertes sont pertinentes et permettent au client à s'exprimer librement sur ses besoins, ses attentes et ses préoccupations. Des notes sont prises au cours de l'entretien de manière organisée et structurée, en consignant les informations importantes et les éléments clés évoqués par le client. Les informations recherchées ont été obtenues. La communication et la posture sont adaptées favorisant l'instauration d'un climat de confiance.

Activité 2 **Identification et analyse des besoins des clients professionnels / agriculteurs** Ouverture de comptes bancaires pour les clients particuliers. Analyse de l'environnement économique, juridique, fiscal et social des clients professionnels / agriculteurs à partir des documents transmis. Diagnostic financier de l'entreprise ou de l'exploitation agricole	**C1.4** 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. **C1.5** 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. **C1.6** 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. **C1.7** 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. **C1.8** 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.	-Mode opératoire d'ouverture de compte -Analyse de l'environnement économique, juridique et fiscal du client -Gestion de la relation dans un contexte multicanal Les étudiants sont évalués individuellement sur ce cas pratique **Examen de bloc** Résolution individuelle du cas pratique à l'écrit permettant d'apprécier la capacité de mise en œuvre opérationnelle des compétences du bloc 1. Durée : 3 h.	**C1.4** Après avoir informé de manière claire et exhaustive le client des règles d'usages et de fonctionnement du compte, le conseiller procède à l'ouverture du compte conformément : -au respect des procédures établies, des étapes et les formalités requises, -à la conformité des documents et des informations fournies par le client, -aux vérifications d'usage préalables. Toutes les informations et documents utiles pour juger du risque du client et décider de l'ouverture du compte ont été collectés et analysés (situation matrimoniale…). **C1.5- C1.6 -C1.7** Analyse de manière approfondie des documents transmis démontrant une compréhension exhaustive de la situation du client et des différentes contraintes liées à sa situation financière (sources de revenus…), matrimoniale (marié, divorcé…), patrimoniale et fiscale (niveau d'imposition, droits de succession…) Cette analyse démontre la mobilisation efficace des connaissances et concepts liés : -aux tendances macro-économiques et aux mécanismes de régulation. - à l'environnement spécifique d'un agriculteur en différenciant les spécifiés des différentes filières (céréalière, viticole, élevage, fruits et légumes, production de lait…) et types de baux ruraux associés. -aux conditions d'élaboration, de validité et d'extinction des contrats, au droit de la consommation, aux règles principales du droit des successions - aux règles de fonctionnement de l'impôt sur le revenu, les plus-values issues de l'épargne et de l'ISF Les éléments utiles pour la compréhension du projet sont éclairés. Le projet peut être étudié avec des éléments de décision clairement formalisés.

			C1.8 Un diagnostic financier exhaustif est réalisé avec rigueur et en suivant une méthodologie définie. Le diagnostic réalisé démontre : - La bonne compréhension de l'ensemble des documents fiscaux, comptables, ainsi que les structures personnes morales liées à l'entreprise. - L'interprétation exacte des indicateurs financiers (Fond de roulement, besoins en fonds de roulement, trésorerie nette), des résultats du compte de résultat et les Soldes Intermédiaires de Gestion (SIG) pour évaluer la santé financière de l'entreprise. -Les risques potentiels sont correctement identifié et évaluées et les opportunités commerciales à la lecture du bilan. Les besoins du client, notamment en termes de financement, sont éclairés et les éléments de décision clairement formalisés Maîtrise de l'évaluation de la capacité financière de l'entreprise ou de l'exploitation agricole.
Activité 3 **Traçabilité et veille dans les dossiers clients** Élaboration des comptes rendus des entretiens avec les clients pour assurer un suivi personnalisé des dossiers Veille économique, juridique, fiscale et en matière de développement durable dans son domaine d'activité	C1.9 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. C1.10 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.		C1.9 L'entrée en relation a été formalisée par un compte rendu clair et exhaustif. C1.10 Les moyens de veille sont correctement appréhendés. Les connaissances acquises en termes de réglementations, informations et indicateurs économique, juridique et fiscale sont intégrée dans sa pratique professionnelle.

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRE D'ÉVALUATION
Activité 4 **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** Conseils, préconisations, propositions de solutions adaptées aux besoins identifiés des clients : • Proposition de moyens de paiement et de services bancaires • Proposition de produits d'assurance IARD et de prévoyance. • Proposition de produits d'épargne monétaire • Proposition de produits d'épargne financière • Proposition de produits de défiscalisation • Proposition de solutions pour répondre à un décalage de trésorerie. • Proposition de solutions de financement à titre personnel et/ou au titre de leur activité professionnelle.	Bloc 2 : 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 dans le respect de la réglementation et des droits du client C2.1 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. C2.2 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. C2.3 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. C2.4 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. C2.5 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	**Évaluation en cours de formation** Sur la base d'un **cas pratique** inspiré de situations réelles, le candidat est invité à respecter un scénario animé par un intervenant professionnel. Après découverte des éléments de contexte et un temps de préparation de 30', il joue la scène demandée en respectant les consignes données. Le cas pratique porte sur l'un des aspects de la vente : -Préparation de l'entretien et de la négociation -Mise en œuvre des techniques de négociation abordées -Identification et formalisation de la position du client -Gestion des objections -Conclusion de la vente -Préparation des tâches administratives associées. **Examen de bloc** Résolution individuelle d'un cas pratique à l'écrit permettant d'apprécier la capacité de mise en œuvre opérationnelle des compétences du bloc 2. Durée : 3 h.	C2.1 les différents usages du compte, moyens de paiement, les conditions de délivrance et d'utilisation, ainsi que les risques associés sont clairement expliqués aux clients. Les solutions proposées sont adaptées aux besoins du client (carte bancaire, transfert d'argent à l'étranger, virements, prélèvement…). Les propositions sont clairement argumentées et négociées selon les standards de l'établissement et la réglementation en vigueur. Le conseiller s'assure de l'acceptation de la proposition avant de contractualiser. C2.2 Les différentes catégories d'assurances IARD, leurs conditions d'utilisations et d'indemnisation et les obligations des parties prenantes sont clairement expliquées au client. La proposition de solution est pertinente et adaptée aux besoins identifiés. Calcul précis du montant de la prime d'assurance en tenant compte des caractéristiques du contrat, des risques couverts, de la valeur des biens assurés, du profil du client et des éventuelles garanties complémentaires choisies. La proposition est claire, détaillée et argumentée. Les demandes de précisions ou objections du client sont traitées avant que soit prise sa décision d'achat. C2.3-C2.4 Les caractéristiques des différents produits d'épargne monétaire (livret, épargne logement…) et financière (placements bilanciels…) sont clairement expliquées au client. Valorisation des avantages de chaque formule d'épargne monétaire et financière, en mettant en avant les rendements potentiels, les garanties de capital, les frais éventuels et les modalités de gestion des comptes. La proposition de produits d'épargne est pertinente et adaptée aux besoins identifiés et motivations du client (sécurité, rentabilité, disponibilité).

	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. C2.6 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. C2.7 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. C2.8 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.		C2.5 La situation patrimoniale et matrimoniale du client est correctement analysée. La proposition de produit de défiscalisation est adaptée aux besoins spécifiques du client (ex : produits de placement individuel). Les explications des caractéristiques sont claires, les avantages et des conditions d'emploi du produit de défiscalisation sont mis en avant. Le conseiller s'assure de l'acceptation de la proposition avant de contractualiser. C2.6-C2.7-C2.8 Les besoins de financement du client sont correctement et précisément analysés (situation financière, revenus et leurs dépenses). Les causes (décalage de trésorerie conjoncturel ou structurel)/raisons (achat immobilier…) sont clairement identifiées dans leur globalité. Évaluation précise du besoin de trésorerie/financement du client, en chiffrant les montants nécessaires pour couvrir les dépenses ou les besoins. Les risques liés à une opération de découvert bancaire, crédit ou autres solutions de financement sont clairement présentés. Proposition, selon les limites de sa dérogation de la solution adaptée au client avec les éventuelles garanties nécessaires, en veillant à ce que le client comprenne les conditions (taux, durée, technique choisie déblocage des fonds) et les implications de la solution proposée. La solution est clairement argumentée et négociée selon les standards de l'établissement et la réglementation en vigueur.
Activité 5 **Négociation et contractualisation de services et produits d'assurances, d'épargne et de solutions de financement à titre personnel**	C2.9 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.		C2.9 Les situations de négociation possible avec un client sont clairement identifiées. Les limites de son périmètre de négociation sont identifiées. Les techniques de négociation sont correctement appliquées. Les besoins de précisions du client et ses objections sont traités avec tact et professionnalisme, en identifiant les points de

ou au titre de leur activité professionnelle Préparation et conduite de négociations avec les clients Formalisation des ventes, rédaction des conventions spécifiques et accomplissant des formalités administratives	C2.10 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.		désaccord et en proposant des alternatives ou des compromis acceptables. La négociation est constructive en écoutant activement les besoins et les préoccupations du client pour parvenir à un accord bénéfique pour les deux parties. C2.10 Vérification de la compréhension et de l'acceptation par le client, en s'assurant que toutes les informations pertinentes ont été communiquées et comprises. Les documents nécessaires à la mise en œuvre du projet, dans le respect des procédures en vigueur, sont listés de manière exhaustive auprès du client. Les formalités administratives nécessaires, les documents requis, la documentation liée à la vente permettant de contractualiser et mettre en œuvre la solution retenue sont correctement appréhendés.

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRE D'ÉVALUATION
Activité 6 **Suivi et analyse des comptes clients** Identification des événements importants de la vie du client et de leurs impacts sur ses comptes. Identification des incidents et changements survenant sur les comptes des clients.	Bloc 3 : Assurer la gestion proactive de la relation client et la résolution des incidents dans le respect de la réglementation, des règles de conformité et des droits du client C3.1 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. C3.2 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.	**Examen de bloc** Résolution individuelle d'un cas pratique à l'écrit permettant d'apprécier la capacité de mise en œuvre opérationnelle des compétences du bloc 3. Durée : 3 h.	C3.1 Les événements particuliers professionnels et personnels concernant le client sont identifiés et analysés (situation financière, situation patrimoniale et matrimoniale), en considérant leur impact sur le fonctionnement du compte. Les règles de déontologie en vigueur, les garanties et mesures de protection de l'égalité des créanciers sont correctement appréhendées. Les propositions de solutions identifiées sont adaptées et, le cas échéant, le processus de recouvrement d'une créance est appliqué et les mises en opposition des chèques et cartes et les précautions en matière de clôture de compte, selon les procédures en vigueur sont correctement appréhendées et appliquées. C3.2 Les différents types d'incidents survenant sur les comptes des clients sont correctement repérés et analysés. Les risques associés sont évalués avec justesse.
Activité 7 **Gestion des oppositions et des saisies** Traitement des différentes saisies parvenant sur un compte et gestion des oppositions	C3.3 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. C3.4 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.		C3.3-C3.4 Les saisies parvenant sur un compte sont correctement identifiées selon leur la nature et les acteurs impliqués. Les opérations nécessaires au traitement de ces saisies sont correctement appréhendées et appliquées en respectant les normes et les réglementations en vigueur. Les procédures de traitement des oppositions sont correctement appréhendées et appliquées conformément au formalisme des opérations et aux règles de droit applicables.

Activité 8 **Mise en place de mesures correctives et de fidélisation, traitement des réclamations** Détection des « signaux faibles » indiquant une dégradation de la situation du compte. Mise en place de mesures conservatoires et correctrice Traitement des réclamations clients Actions de maintien de la relation client et de fidélisation	C3.5 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. C3.6 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. C3.7 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. C3.8 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. C3.9 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.		C3.5-C3.6-C3.7 Les « signaux faibles » sont correctement identifiés indiquant une dégradation potentielle de la situation du compte. Les causes sont recherchées et identifiées auprès du client. Des mesures conservatoires et préventives appropriées sont identifiées dans le respect de la réglementation, des règles de conformité et droits du client. Les mesures conservatoires et préventives prises sont clairement expliquées au client et appliquées selon les procédures et réglementations en vigueur. Les conséquences des conditions de fonctionnement du compte sont clairement exposées et ainsi que les ajustements effectués, afin de garantir une gestion financière adaptée aux besoins et aux évolutions de la situation du client. C3.8 L'objet de la réclamation du client est correctement identifié et appréhendé. La situation ainsi que des responsabilités associées sont clairement repérées. La proposition d'une solution adaptée est identifiée, en prenant en considération les règles et les normes en vigueur. : Mise en œuvre des mesures locales appropriées, signalement aux services concernés. C3.9 Les divers canaux de communication à disposition (agence, téléphone, visio, domicile, mail) sont correctement appréhendés. Les moyens de suivi et de reporting de la relation client sont identifiés. Le renforcement d'une relation commerciale et de confiance durable est démontré par la posture adoptée, la qualité de la communication, l'écoute active ainsi que la nature des échanges, prenant en considération leurs conseils, besoins et attentes spécifiques.

RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS	RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES	RÉFÉRENTIEL D'ÉVALUATION	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRE D'ÉVALUATION
Activité 9 **Analyse et optimisation de la rentabilité du portefeuille clients** Analyse de la rentabilité du portefeuille clients. Mise en place d'actions correctives pour optimiser la rentabilité du portefeuille clients.	Bloc 4 : Développer un portefeuille de clients bancassurance de professionnels et agriculteurs **C4.1** 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. **C4.2** 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. **C4.3** 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.	**Soutenance orale** Tirage au sort d'un cas client lié aux conditions et bonnes pratiques liées au développement de sa clientèle de particuliers et à l'amélioration de la rentabilité de son portefeuille -Temps de préparation : 40'. -Temps de soutenance : 15'. -Temps d'échanges avec le jury : 15'. -Temps de restitution du jury : 15	**C4.1** Les stratégie et objectifs commerciaux sont appréhendées avec justesse. Le plan d'action proposé (C4.3) est aligné sur les stratégies et objectifs commerciaux de l'établissement. **C4.2** La rentabilité du portefeuille est analysée permettant d'identifier des écarts entre les résultats obtenus et le plan d'action prévu, segment par segment. Des causes pertinentes de dégradation de la situation sont identifiées. Des opportunités d'ajustements stratégiques et opérationnels sont identifiées et formalisées en vue d'optimiser la performance du portefeuille. **C4.3** Un plan d'action cohérent et réaliste est élaboré détaillant les objectifs de progression, les étapes à suivre et les ressources nécessaires. Des indicateurs précis d'avancement pertinents pour mesurer les progrès réalisés sont proposés.
Activité 10 **Prospection et acquisition de nouveaux clients** Acquisition de nouveaux clients par des actions de prospection. Obtention de rendez-vous avec les prospects.	**C4.4** 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. **C4.5** 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		**C4.4 C4.5** Un plan de prospection est formalisé en : -sélectionnant les canaux de communication/distribution les plus appropriés, les techniques de prise de rendez-vous -identifiant les circonstances favorables aux actions de prospection en fonction du marché et des besoins des clients potentiels. -planifiant les activités de prospection, -assurant un suivi des contacts. - assurant un reporting à la hiérarchie

Entretiens avec les prospects pour proposer des solutions adaptées.	contact et en répondant aux objections afin de maximiser le taux de conversion et atteindre les objectifs commerciaux fixés. C4.6 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.		C4.6 Les techniques d'entretien et l'approche relationnelle définie par l'établissement sont appliquées. La communication est adaptée en fonction des éventuelles situations de handicap. Une posture de conseil est privilégiée en proposant des solutions adaptées aux besoins et aux situations spécifiques des prospects.

Liste des blocs de compétences

- **Bloc 1 :** Accueillir, prendre en charge des clients bancassurance professionnels /agriculteurs dans un environnement multicanal
- **Bloc 2 :** 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
- **Bloc 3 :** Assurer la gestion proactive de la relation client et la résolution des incidents
- **Bloc 4 :** Développer un portefeuille de clients bancassurance de professionnels et agriculteurs