

**RÉFÉRENTIEL DE CERTIFICATION**

<b>UNITÉ 1 : COMMUNICATION PROFESSIONNELLE – RELATION CLIENTÈLE</b>
---

**Définition :**

Cette unité vise l'acquisition de techniques de communication orale et écrite permettant d'accueillir le client/prospect, de vendre des services financiers standard, d'orienter vers des interlocuteurs spécialisés pour des services non standard et de traiter des réclamations, en face à face et/ou à distance.

La mise en œuvre de ces techniques nécessite l'utilisation de façon simultanée des outils bureautiques et/ou de communication afin de s'adapter aux diverses situations de communication (face à face et/ou à distance).

Les activités caractéristiques de cette unité doivent permettre :

- . d'identifier les composantes d'une situation de relation professionnelle avec un client,
- . d'accueillir un client,
- . de repérer les attentes et les besoins d'un client,
- . d'argumenter,
- . d'apporter des réponses et/ou des solutions pertinentes,
- . de répondre aux objections,
- . de conclure et de prendre congé,
- . de traiter des réclamations,
- . de gérer des conflits,
- . de maîtriser des techniques de communication écrite,
- . d'utiliser les outils mis à disposition par l'entreprise.

La maîtrise de ces savoirs, savoir-faire et savoir-être doit permettre aux collaborateurs d'être opérationnels dans la conduite d'un entretien commercial et dans le traitement des réclamations, dans le cadre de son champ de responsabilité.

**Contenus :**

<b>ACTIVITÉS</b>	<b>COMPÉTENCES C.1</b>	<b>SAVOIRS ASSOCIÉS S.1</b>
<b>L'accueil du client</b>	<p><b>C.10</b></p> <p>C.101. Communiquer avec aisance :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Entrer en relation</li> <li>. Produire des messages adaptés à la situation et à l'interlocuteur.</li> </ul> <p>C.102. Caractériser la situation de relation avec le client et s'y adapter.</p> <p>C.103. Accueillir un client en relation de face à face.</p> <p>C.104. Recevoir un appel entrant d'un client.</p>	<p><b>S.10</b></p> <p>S.101. Les principes de base de la communication, le langage verbal et non verbal.</p> <p>S.102. La prise de contact.</p> <p>S.103. L'identification du client.</p> <p>S.104. La personnalisation de la relation.</p>

ACTIVITÉS	COMPÉTENCES	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p><b>La prise de rendez-vous en face à face et/ou à distance</b></p>	<p><b><u>C.11</u></b></p> <p>C.111. Orienter, pour les services non standard, vers l'interlocuteur compétent.</p> <p>C.112. Obtenir un rendez-vous.</p> <p>C.113. Communiquer avec les interlocuteurs internes.</p>	<p><b>S.11.</b></p> <p>S.111. La transmission d'informations.</p> <p>S.112. La prise de rendez vous.</p> <p>S.113. La tenue d'agenda.</p>
<p><b>L'entretien commercial</b> (services financiers standard) en face à face et/ou à distance</p>	<p><b><u>C.12</u></b></p> <p>C.121. Suivre un plan d'entretien.</p> <p>C.122. Découvrir les attentes et les besoins du client afin de recueillir les informations préalables liées à la vente d'un contrat.</p> <p>C.123. Répondre aux attentes et aux demandes :</p> <p style="padding-left: 20px;">C.1231. Informer.</p> <p style="padding-left: 20px;">C.1232. Conseiller.</p> <p style="padding-left: 20px;">C.1233. Adapter l'argumentaire aux besoins du client.</p> <p style="padding-left: 20px;">C.1234. Suivre un plan d'appel téléphonique.</p> <p>C.124. Proposer une solution financière adaptée.</p> <p>C.125. Orienter, pour les services non standard, vers l'interlocuteur compétent.</p> <p>C.126. Conclure la vente.</p> <p>C.127. Proposer une vente complémentaire et/ou supplémentaire.</p> <p>C.128. Prendre congé.</p> <p>C.129. Renseigner et analyser les tableaux de bord.</p>	<p><b>S.12</b></p> <p>S.121. Les techniques de découverte des attentes et des besoins.</p> <p>S.122. Les techniques d'information, d'explication et d'argumentation.</p> <p>S.123. Les techniques de traitement des objections.</p> <p>S.124. Les techniques de conclusion.</p> <p>S.125. La proposition d'une vente complémentaire et/ou supplémentaire.</p> <p>S.126. La prise de congé.</p> <p>S.127. La fidélisation et le service après vente de premier niveau. La mise à jour des fichiers.</p> <p>S.128. La mise à jour des fichiers</p>
<p><b>Le traitement des réclamations en face à face et/ou à distance</b></p>	<p><b><u>C.13</u></b></p> <p>C.131. Recueillir les réclamations et les analyser.</p> <p>C.132. Prendre en charge la réclamation.</p> <p>C.133. Répondre par écrit et/ou par oral.</p> <p>C.134. Rendre compte, traiter ou transmettre.</p>	<p><b>S.13</b></p> <p>S.131. Les différentes réclamations.</p> <p>S.132. Les actions correctives.</p>

ACTIVITÉS	COMPÉTENCES	SAVOIRS ASSOCIÉS
<p><b>La gestion des conflits en face à face et/ou à distance</b></p>	<p><b>C.14</b></p> <p>C.141. Faire face aux situations difficiles et aux situations de crise.</p> <p>C.142. Analyser l'origine (les causes) du conflit.</p> <p>C.143. Mettre en œuvre une solution adaptée.</p>	<p><b>S.14</b></p> <p>S.141. La maîtrise de soi.</p> <p>S.142. Les règles de sécurité.</p> <p>S.143. La résolution des conflits (de l'origine à la solution).</p>
<p><b>La gestion du contact dans la relation clientèle</b></p>	<p><b>C.15</b></p> <p>C.151. Utiliser les nouvelles technologies de l'information et de la communication.</p> <p>C.152. Recevoir, traiter, produire un message écrit.</p> <p>C.153. Gérer le temps dans la relation clientèle.</p>	<p><b>S.15</b></p> <p>S.151. Les outils bureautiques.</p> <p>S.152. Les centres d'appels, le couplage de la téléphonie et de l'informatique.</p> <p>S.153. La pratique de l'expression écrite (émission et réception des messages).</p> <p>S.154. La prise de notes.</p> <p>S.155. Les écrits professionnels.</p> <p>S.156. La gestion du temps.</p>

**UNITÉ 2 : SERVICES FINANCIERS****Définition :**

Cette unité vise l'acquisition des connaissances et des compétences indispensables à la mise en œuvre des techniques bancaires et des techniques d'assurances de personnes relatives aux produits et services financiers standard.

Les activités caractéristiques de cette unité doivent permettre :

- . d'appréhender les situations professionnelles et de les analyser dans leur contexte,
- . de réaliser l'adéquation entre les besoins du client et la politique commerciale de l'entreprise,
- . d'utiliser les outils mis à disposition par l'entreprise.

La maîtrise de ces savoirs et savoir-faire doit permettre aux collaborateurs d'être opérationnels dans la commercialisation et la gestion des produits et services, dans le respect des règles et procédures.

**Contenus :**

<b>ACTIVITÉS</b>	<b>COMPÉTENCES C.2</b>	<b>SAVOIRS ASSOCIÉS S.2</b>
<b>L'ouverture de comptes</b>	<p><b>C.20</b></p> <p>C.201. Identifier la nature du compte à ouvrir.</p> <p>C.202. Collecter et contrôler les renseignements indispensables à l'ouverture du compte (état civil, domicile, capacité civile, capacité bancaire, situation matrimoniale).</p> <p>C.203. Appliquer les formalités réglementaires et administratives.</p> <p>C.204. Agir dans le cadre de sa délégation et respecter les procédures.</p>	<p><b>S.20</b></p> <p>S.201. Les comptes des clients particuliers : S.2011. Les types de comptes (compte courant, compte de dépôt, compte d'épargne ...). S.2012. Les comptes individuels, joints, indivis, ....</p> <p>S.202. Les modalités réglementaires et administratives.</p> <p>S.203. La réglementation bancaire en matière de comptes-clients.</p> <p>S.204. La réglementation et les pratiques courantes relatives aux conventions de compte.</p> <p>S.205. La réglementation et les pratiques utilisées dans l'entreprise (les circuits, les procédures).</p>

<p><b>La vente de produits et services financiers liés ou non aux comptes</b></p>	<p><b>C.21</b></p> <p>C.211. Renseigner un client et proposer des produits et services liés au compte ou au contrat.</p> <p>C.212. Identifier et proposer une solution adaptée aux besoins du client.</p> <p>C.213. Renseigner un client sur les différents moyens de paiement qui peuvent être associés à son compte et adaptés à sa situation.</p> <p>C.214. Appliquer les formalités réglementaires et administratives.</p> <p>C.215. Promouvoir les produits et services ainsi que les nouvelles offres.</p> <p>C.216. Suivre un argumentaire technique.</p> <p>C.217. Agir dans le cadre de sa délégation.</p>	<p><b>S.21</b></p> <p>S.211. La politique commerciale de l'entreprise et les objectifs commerciaux.</p> <p>S.212. Les produits et services liés au compte ou au contrat.</p> <p>S.213. Les différents moyens de paiement :</p> <p>S.2131. Chèques. S.2132. Cartes. S.2133. Virements, TIP (Titre Interbancaire de paiement), Prélèvements. S.2234. Mandats, lettres chèques.</p> <p>S.214. La réglementation des chèques sans provision.</p> <p>S.215. La réglementation des oppositions.</p> <p>S.216. La réglementation et les pratiques courantes en matière de cartes.</p> <p>S.217. Les différents circuits de traitement des moyens de paiement.</p> <p>S.218. Les outils de BAD (banque à distance).</p>
<p><b>La gestion du compte et des produits et services financiers liés</b></p>	<p><b>C.22</b></p> <p>C.221. Enregistrer les opérations relatives à la vie du compte : changement d'adresse, demande de chéquier, de RIB (Relevé d'Identité Bancaire),....</p> <p>C.222. Recueillir et gérer les mandats (procurations) sur les comptes.</p> <p>C.223. Renseigner un client sur les pratiques des dates de valeur et des intérêts.</p> <p>C.224. Justifier un solde de compte.</p> <p>C.225. Réaliser les opérations courantes.</p>	<p><b>S.22</b></p> <p>S.221. Les procédures informatiques de gestion de la vie du compte.</p> <p>S.222. Les principaux types de procuration.</p> <p>S.223. Le principe du calcul des dates de valeur et des intérêts.</p> <p>S.224. La notion de suivi comptable d'un compte (débit, crédit, solde, relevé de compte).</p> <p>S.225. Les opérations de retraits, versements, virements, prélèvements, ....</p>

<p><b>La clôture du compte et des produits/services financiers liés</b></p>	<p><b>C.23</b></p> <p>C.231. Clore un compte à l'initiative d'un client.</p> <p>C.232. Clore un compte à l'initiative de l'établissement.</p> <p>C.233. Transmettre l'information aux services compétents pour la clôture.</p>	<p><b>S.23</b></p> <p>S.231. Les obligations du client et de l'établissement financier dans le cadre d'une clôture de compte.</p>
<p><b>La vente de contrats standard d'assurances de personnes</b></p>	<p><b>C.24</b></p> <p>C.241. Identifier et proposer une solution adaptée aux besoins du client et au risque à couvrir.</p> <p>C.242. Promouvoir les produits ainsi que les nouvelles offres.</p> <p>C.243. Utiliser les techniques de tarification d'un risque.</p> <p>C.244. Émettre un contrat « standard ».</p> <p>C.245. Suivre un argumentaire technique.</p> <p>C.246. Agir dans le cadre de sa délégation.</p> <p>C.247. Appliquer les procédures d'acceptation et d'évaluation du risque.</p>	<p><b>S.24</b></p> <p>S.241. Les différents types de contrats et garanties en <b>assurances de personnes</b> (teneur des garanties, exclusions, extensions et obligations, fiscalité).</p> <p>S.242. Les régimes obligatoires de protection sociale.</p> <p>S.243. La prévoyance :</p> <p style="padding-left: 20px;">S.2431. L'assurance individuelle accident.</p> <p style="padding-left: 20px;">S.2432. L'assurance maladie.</p> <p style="padding-left: 20px;">S.2433. Les assurances sur la vie.</p> <p style="padding-left: 20px;">S.2434. La garantie des accidents de la vie...</p> <p>S.244. Le placement, l'épargne et la capitalisation :</p> <p style="padding-left: 20px;">S.2441. Les formules d'assurances en cas de décès, en cas de vie ou mixtes.</p> <p style="padding-left: 20px;">S.2442. Les bons de capitalisation</p> <p style="padding-left: 20px;">...</p> <p>S.245. Les règles d'acceptation et d'évaluation du risque et de souscription spécifique à chaque type de produit.</p> <p>S.246. Les techniques de tarification du risque à couvrir.</p>

<p><b>La gestion de la vie des contrats d'assurances</b></p>	<p><b>C.25</b></p> <p>C.251. Enregistrer les opérations relatives à la vie du contrat (changement d'adresse, montant des capitaux assurés, changement de bénéficiaire, modification de garanties,...).</p> <p>C.252. Identifier les évolutions de risque de nature à modifier le contrat</p> <p>C.253. Justifier la cotisation ou la prime.</p> <p>C.254. Orienter le client vers l'interlocuteur compétent pour les actes hors champ de responsabilité.</p>	<p><b>S.25</b></p> <p>S251. Les règles et procédures spécifiques à chaque risque concernant les modifications ou suspensions de contrats.</p> <p>S.252. La procédure d'émission des cotisations.</p> <p>S.253. Les procédures de gestion des contrats.</p>
<p><b>La suspension et la résiliation de contrats d'assurances</b></p>	<p><b>C.26</b></p> <p>C.261. Identifier le motif à l'origine de la suspension ou de la résiliation du contrat.</p> <p>C.262. Transmettre l'information aux services concernés de l'entreprise.</p> <p>C.263. Procéder à la suspension ou la résiliation d'un contrat selon la réglementation et les instructions reçues.</p>	<p><b>S.26</b></p> <p>S.261. Les règles et procédures spécifiques à chaque risque en matière de suspension ou de résiliation de contrat.</p>



<p><b>La vente de produits d'épargne</b></p>	<p><b>C.27</b></p> <p>C.271. Identifier et proposer une solution adaptée aux besoins du client.</p> <p>C.272. Promouvoir les produits d'épargne ordinaire.</p> <p>C.273. Identifier les produits d'épargne boursière.</p>	<p><b>S.27</b></p> <p>S.271. Les caractéristiques des différents produits d'épargne : livrets, comptes à terme, épargne logement S.2711. Fonctionnement. S.2712. Rémunération (calcul des intérêts). S.2713. Aspects juridiques. S.2714. Fiscalité.</p> <p>S.272. Les obligations du client et de l'établissement financier dans le cadre d'une clôture ou d'un transfert d'un compte épargne.</p> <p>S.273. Les produits et services liés aux valeurs mobilières : S.2731. Les actions, les obligations. S.2732. Les principaux marchés. S.2733. Les OPCVM (Organismes de Placement Collectif en Valeurs Mobilières) S.2734. Le PEA (Plan d'Epargne en Actions) S.2735. Les opérations sur titres S.2736. Les ordres de Bourse</p>
--	---	---

<p><b>La vente de crédits aux particuliers</b></p>	<p><b>C.28</b></p> <p>C.281. Identifier les besoins de crédit du client ou du prospect.</p> <p>C.282. Suivre un argumentaire technique.</p> <p>C.283. Proposer une solution adaptée aux besoins, incluant les moyens de couvrir le risque crédit (garanties, assurances).</p>	<p><b>S.28</b></p> <p>S.281. Les caractéristiques des différents types de crédits :</p> <p>S.2811 Crédits de trésorerie.</p> <p>S.2812. Crédits à la consommation.</p> <p>S.2813. Crédits immobiliers.</p> <p>S.282. La réglementation du crédit et des sûretés.</p> <p>S.283. Les principes de base des calculs d'intérêts.</p> <p>S.284. Les différents taux.</p> <p>S.285. Le tableau d'amortissement.</p>
<p><b>La veille concurrentielle</b></p>	<p><b>C.29</b></p> <p>C.291. Repérer les produits, services et pratiques de la concurrence.</p> <p>C.292. Communiquer en interne les informations reçues.</p>	<p><b>S.29</b></p> <p>S.291. Les techniques d'information et de communication.</p>

<b>UNITÉ 3 : ENVIRONNEMENT ÉCONOMIQUE ET JURIDIQUE DES SERVICES</b>
---

**Définition :**

Cette unité vise l'acquisition des connaissances et des compétences économiques et juridiques, nécessaires à la conduite d'activités bancaires et d'assurance essentiellement sur le marché des particuliers.

Les activités caractéristiques de cette unité doivent permettre :

- . d'appréhender les situations professionnelles et de les analyser dans leur contexte,
- . d'en dégager les conséquences économiques et juridiques,
- ; de proposer des solutions adaptées.

La maîtrise de ces savoirs doit permettre aux collaborateurs d'être opérationnels dans le traitement :

- . des opérations liées aux produits et services financiers standard,
- . dans l'application de la réglementation et de la déontologie.

**Remarque : Les compétences et connaissances des classes préparant aux baccalauréats technologiques ou aux baccalauréats professionnels des spécialités tertiaires sont supposées acquises.**

**Contenus :**

ACTIVITÉS	COMPÉTENCES C.3	SAVOIRS ASSOCIÉS S.3
<b>Le positionnement de l'activité bancaire et d'assurance</b>	<p><b>C.30</b></p> <p>C.301. Présenter le circuit économique et identifier le rôle économique des établissements financiers et d'assurance.</p> <p>C.302. Caractériser une population et ses évolutions démographiques.</p> <p>C.303. Identifier la répartition des revenus entre les acteurs économiques de l'épargne et du crédit.</p> <p>C.304. Identifier le rôle et les fonctions de la monnaie.</p> <p>C.305. Identifier le rôle et la fonction de l'assurance (mutualisation / co-assurance / réassurance).</p> <p>C.306. Présenter l'organisation d'une entreprise par grandes fonctions.</p>	<p><b>S.30</b></p> <p>S.301. Le circuit économique.</p> <p>S.302. La démographie.</p> <p>S.303. La monnaie.</p> <p>S.304. La sphère financière, la sphère réelle, l'intermédiation, l'assurance.</p> <p>S.305. La consommation, l'épargne et leurs déterminants.</p> <p>S.306. L'organisation de l'entreprise.</p> <p>S.307. La productivité.</p> <p>S.308. La qualité.</p>

<p><b>L'application des lois et règlements au secteur financier</b></p>	<p><b>C.31</b></p> <p>C.311. Identifier les caractéristiques des établissements financiers et d'assurances.</p> <p>C.312. Repérer les domaines d'intervention des organes de contrôle.</p> <p>C.313. Appliquer les principales dispositions légales et réglementaires dans le cadre de son activité professionnelle.</p> <p>C.314. Discerner les différentes situations faisant référence à la déontologie pour l'appliquer.</p> <p>C.315. Identifier les champs de responsabilité.</p> <p>C.316. Appliquer les procédures de sécurité propres à son établissement.</p>	<p><b>S.31</b></p> <p>S.311. Le cadre juridique.</p> <p>S.312. La responsabilité civile et pénale.</p> <p>S.313. La responsabilité institutionnelle et personnelle.</p> <p>S.314. La délégation et l'accréditation.</p> <p>S.315. Les organes de contrôle.</p> <p>S.316. Les procédures de sécurité.</p>
<p><b>La fiscalisation du particulier</b></p>	<p><b>C.32</b></p> <p>C.321. Caractériser le système français de prélèvements obligatoires.</p> <p>C.322. Identifier les impôts des particuliers.</p>	<p><b>S.32</b></p> <p>S.321. Le système fiscal français.</p> <p>S.322. Les différents impôts.</p> <p>S.323. Les prélèvements sociaux.</p> <p>S.324. Les règles générales de l'impôt sur le revenu des particuliers.</p>

<p><b>La connaissance du client, personne physique</b></p>	<p><b>C.33</b></p> <p>C.331. Déterminer la capacité des personnes physiques et en évaluer les effets.</p> <p>C.332. Reconnaître et caractériser une situation matrimoniale.</p> <p>C.333. Reconnaître les différentes catégories de droits et de biens et leur démembrement.</p> <p>C.334. Évaluer l'étendue du patrimoine d'un client et de ses engagements.</p> <p>C.335. Identifier et classer les revenus des ménages (immédiat, futur).</p>	<p><b>S.33</b></p> <p>S.331. La personnalité juridique et ses éléments (identification, capacité).</p> <p>S.332. Les personnes physiques (le particulier, l'entreprise individuelle, les professions libérales, les professions réglementées).</p> <p>S.333. Les régimes matrimoniaux, le PACS (PActe Civil de Solidarité), le concubinage.</p> <p>S.334. Les successions, les donations.</p> <p>S.335. Les éléments du droit de propriété.</p> <p>S.336. Les retraites (principaux systèmes, répartition / capitalisation).</p> <p>S.337. Les différents contrats de travail.</p> <p>S.338. Les différents types de revenus.</p>
<p><b>Le traitement des opérations concernant les services financiers</b></p>	<p><b>C.34</b></p> <p>C.341. Identifier le type et les caractéristiques d'un contrat.</p> <p>C.342. Choisir et proposer un contrat en fonction d'un client.</p> <p>C.343. Expliquer les obligations nées du contrat et leurs conséquences.</p> <p>C.344. Identifier les différents types de garanties.</p>	<p><b>S.34</b></p> <p>S.341. Le mandat.</p> <p>S.342. Le contrat de crédit.</p> <p>S.343. Le contrat d'assurance.</p> <p>S.344. Les engagements par signature.</p> <p>S.345. Le droit de gage général.</p> <p>S.346. Les garanties personnelles et réelles.</p> <p>S.347. Les conflits entre garanties.</p> <p>S.348. Le droit au compte bancaire.</p>

<p><b>La protection du client – consommateur et le droit de la consommation appliqués au domaine financier</b></p>	<p><b>C.35</b></p> <p>C.351. Mettre en évidence les règles relatives à l'obligation de renseigner.</p> <p>C.352. Dégager les principes relatifs à l'obligation de ne pas tromper.</p> <p>C.353. Caractériser le refus de vente ou de prestation de service au consommateur.</p> <p>C.354. Identifier les mécanismes de protection du consommateur (délai de réflexion, garanties...).</p>	<p><b>S.35</b></p> <p>S.351. L'obligation d'informer.</p> <p>S.352. L'obligation de ne pas forcer.</p> <p>S.353. L'obligation de vendre.</p> <p>S.354. Les clauses abusives.</p> <p>S.355. Les garanties légales et conventionnelles.</p> <p>S.356. L'information du client –consommateur, de la personne caution....</p> <p>S.357. Le surendettement.</p>
<p><b>La gestion des moyens de paiement et des incidents</b></p>	<p><b>C.36</b></p> <p>C.361. Identifier les différents moyens de paiement.</p> <p>C.362. Repérer les anomalies concernant les moyens de paiement.</p> <p>C.363. Appliquer les procédures en cas d'incident.</p>	<p><b>S.36</b></p> <p>S.361. La monnaie.</p> <p>S.362. Le chèque.</p> <p>S.363. La carte.</p> <p>S.364. Les autres moyens de paiement.</p> <p>S.365. L'interdiction bancaire et ses modalités de régularisation.</p> <p>S.366. Les techniques de recouvrement.</p> <p>S.367. Les procédures de lutte contre la fausse monnaie et contre le blanchiment.</p>