

SAVOIRS ASSOCIÉS

S.1 : COMMUNICATION PROFESSIONNELLE - RELATION CLIENTÈLE

S.2 : SERVICES FINANCIERS

S.3 : ENVIRONNEMENT ÉCONOMIQUE ET JURIDIQUE DES SERVICES

S.1 : COMMUNICATION PROFESSIONNELLE – RELATION CLIENTÈLE

Les savoirs ne feront pas l'objet d'importants développements théoriques. Les notions doivent être traitées à partir de situations pratiques réelles ou simulées.

SAVOIRS ASSOCIÉ	LIMITES de connaissances
<p>S.10</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>	<ul style="list-style-type: none"> • Décrire les éléments de la communication (schéma, freins). • Caractériser l'expression orale et le non verbal ainsi que leur relation. • Repérer les attitudes qui favorisent le dialogue en face à face. • Énumérer les règles de la réception d'appels téléphoniques. • Repérer l'organisation et le cadre matériel qui favorisent l'échange. • Repérer les perturbations éventuelles. • Identifier les différentes typologies de clients en adéquation avec la segmentation proposée par l'entreprise. • Identifier l'écoute active et l'empathie en vue de les appliquer.
<p>S.11</p> <p>S111. La transmission d'informations.</p> <p>S112. La prise de rendez vous.</p> <p>S113. La tenue d'agenda.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sélectionner les informations relatives au client, nécessaires à l'interlocuteur interne compétent. • Énumérer les règles de l'émission d'appels téléphoniques. • Repérer les techniques de prise de rendez vous. • Utiliser un agenda électronique, un agenda manuel.
<p>S.12</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.</p> <p>S.128. La mise à jour des fichiers.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les techniques de questionnement, de reformulation en vue de les appliquer. • Repérer les mobiles d'achat, les motivations et les freins. • Identifier les supports commerciaux de l'entreprise (argumentaires, fiches produits, brochures, plaquettes, mailings) en vue de mettre en œuvre les techniques d'information, d'explication et d'argumentation. • Identifier les différents types d'objections et les réponses correspondantes. • Identifier les techniques d'obtention de l'agrément du client. • Repérer le cadre de son champ d'action. • Identifier les techniques d'accroche en vue de les appliquer. • Identifier les informations essentielles de l'entretien. • Identifier les caractéristiques de la prise de congé en vue de favoriser un futur contact. • Identifier les étapes de suivi de la clientèle en vue de les appliquer. • Identifier les informations contenues dans les tableaux de bord en vue de les exploiter.

<p>S.13</p> <p>S.131. Les différentes réclamations.</p> <p>S.132. Les actions correctives.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Repérer la source, la nature, la fréquence et le niveau des réclamations. • Identifier les techniques de traitement des réclamations. • Identifier les conséquences de la réclamation (la réclamation comme une opportunité).
<p>S.14</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>	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier les techniques de gestion du stress en vue de les appliquer. • Repérer les règles de sécurité en vue de les appliquer. • Identifier les techniques de résolution de conflits.
<p>S.15</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 de 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>	<ul style="list-style-type: none"> • Connaître un traitement de texte, un tableur, un gestionnaire de relation clientèle, internet, intranet et/ou l'applicatif de l'entreprise. • Repérer leur fonctionnement. • Identifier les règles de base, les contraintes de l'expression écrite. • Lire un message de manière analytique. • Repérer les éléments à prendre en compte en vue d'une restitution fidèle orale ou écrite. • Identifier les différents écrits professionnels (lettres individualisées, lettres type, notes d'information). • Repérer les contraintes de la communication professionnelle. • Identifier les règles de présentation, de mise en valeur, de mise en page et de lisibilité en conformité avec la charte graphique et rédactionnelle de l'entreprise. • Identifier le temps imparti aux différentes étapes de la relation clientèle.

S.2 : SERVICES FINANCIERS

SAVOIRS ASSOCIENT	LIMITES de connaissances
<p>S.20</p> <p>S.201. Les comptes des clients particuliers :</p> <p style="padding-left: 40px;">S.2011. Les types de comptes (compte courant, compte de dépôt, compte d'épargne ...)</p> <p style="padding-left: 40px;">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>	<ul style="list-style-type: none"> • Citer les conditions générales et les modalités d'ouverture de compte. • Sélectionner, utiliser, vérifier, transmettre les conventions de compte. <ul style="list-style-type: none"> • A partir des documents d'ouverture en vigueur dans l'entreprise : <ul style="list-style-type: none"> . identifier les obligations de chaque partie et en tirer les conséquences, . décrire les principes de la réglementation, . décrire le processus et en tirer les conséquences.
<p>S.21</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 style="padding-left: 40px;">S.2131. Chèques.</p> <p style="padding-left: 40px;">S.2132. Cartes.</p> <p style="padding-left: 40px;">S.2133. Virements, TIP, prélèvements.</p> <p style="padding-left: 40px;">S.2134. 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>	<ul style="list-style-type: none"> • Dans le cadre de la relation commerciale : <ul style="list-style-type: none"> . utiliser les opportunités pour mettre en œuvre les actions et promotions commerciales mises à disposition par l'entreprise, . déterminer les conditions et les limites de délivrance des différents moyens de paiement qui peuvent être associés à un compte.

<p>S.22</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>	<ul style="list-style-type: none"> • Utiliser l'outil en intégrant les conséquences des modifications enregistrées. • A partir d'un relevé de compte : <ul style="list-style-type: none"> . expliquer les flux, . interpréter les soldes et les dates de valeur.
<p>S.23</p> <p>S.231. Les obligations du client et de l'établissement financier dans le cadre d'une clôture de compte</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer les procédures en vigueur
<p>S.24</p> <p>S.241. Les différents types de contrats et garanties en assurances de personnes (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 style="padding-left: 20px;">...</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>	<ul style="list-style-type: none"> • Dans le cadre d'une situation de vente : <ul style="list-style-type: none"> . repérer les différents types de contrats et garanties, . repérer les différents régimes obligatoires, . déterminer les conditions, le contenu et les limites des garanties dans une situation standard en y intégrant les incidences fiscales. . déterminer la cotisation en fonction de critères ou de barèmes préétablis.

<p>S.25</p> <p>S.251. 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>	<ul style="list-style-type: none"> • Utiliser l'outil informatique de l'entreprise en intégrant les conséquences des modifications enregistrées. • Connaître les procédures d'émission des cotisations et de gestion des contrats.
<p>S.26</p> <p>S.261. Les règles et procédures spécifiques à chaque risque en matière de suspension ou de résiliation de contrat.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Déterminer la recevabilité de la demande de suspension ou de résiliation.
<p>S.27</p> <p>S.271. Les caractéristiques des différents produits d'épargne : livrets, comptes à terme, épargne logement :</p> <p style="padding-left: 20px;">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 :</p> <p style="padding-left: 20px;">S.2731. Les actions, les obligations. S.2732. Les principaux marchés. S.2733. Les OPCVM. S.2734. Le PEA. S.2735. Les opérations sur titres. S.2736. Les ordres de Bourse.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dans le cadre de la relation commerciale : <ul style="list-style-type: none"> . utiliser les opportunités pour proposer les produits d'épargne standard, . déterminer les conditions, le contenu et les limites de la solution proposée en y intégrant les incidences fiscales. • A partir d'une situation concrète : <ul style="list-style-type: none"> . expliquer le mode de calcul des intérêts. • Avoir la connaissance générale des différents produits et services pour orienter vers le bon interlocuteur.

<p>S.28</p> <p>S.281. Les caractéristiques des différents types de crédits :</p> <p style="padding-left: 40px;">S.2811 Crédits de trésorerie. S.2812. Crédits à la consommation. 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>	<ul style="list-style-type: none"> • Connaître, en vue de l'appliquer, les conditions d'octroi de crédits de trésorerie ou à la consommation. • Orienter vers le bon interlocuteur pour tout autre type de crédit. • A partir d'une offre de crédit, expliquer les taux appliqués et les éléments constitutifs du tableau d'amortissement.
<p>S.29</p> <p>S.291. Les techniques d'information et de communication.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dans le cadre de la relation commerciale, repérer les produits, services et pratiques de la concurrence.

S.3 : ENVIRONNEMENT ÉCONOMIQUE ET JURIDIQUE DES SERVICES

SAVOIRS ASSOCIÉS	LIMITES de connaissances
<p>S.30</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>	<ul style="list-style-type: none"> • Décrire l'économie par un circuit économique : les marchés, les acteurs et leurs interrelations. • Caractériser une population et ses grandes tendances. • Décrire le rôle de la monnaie dans l'économie, le processus de création monétaire. • Commenter des exemples de politique économique ou monétaire. • Montrer la déconnection entre les flux réels et les flux monétaires. • Commenter les évolutions de l'intermédiation et de la finance directe. • Commenter le rôle de répartition des risques de l'assurance. • Mettre en évidence les besoins et les capacités de financement des agents économiques. • Décrire l'organisation de l'entreprise par grandes fonctions : organisation matricielle, en réseaux, hiérarchique. • Connaître les principaux indicateurs de productivité. • Définir la notion de qualité et ses enjeux pour l'entreprise • Décrire une démarche de qualité à partir d'exemple.
<p>S.31</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>	<ul style="list-style-type: none"> • Se référer au code monétaire et financier et au code des assurances. • Déterminer les cas où la responsabilité civile ou pénale du banquier / de l'assureur peut être engagée et en mesurer les conséquences. • A partir d'exemples simples, déterminer les cas où la responsabilité personnelle ou de l'entreprise est engagée et en mesurer les conséquences pour la personne physique et pour la personne morale. • A partir d'exemples, mettre en pratique les normes de délégation et d'accréditation. • Connaître les principaux organes de contrôle des établissements financiers et des assurances. • Appliquer les procédures de sécurité des biens et des personnes et les règles de confidentialité.

<p>S.32</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>	<ul style="list-style-type: none"> • Décrire les principales caractéristiques du système fiscal français. • Connaître les principaux impôts français. • Connaître les principaux prélèvements sociaux. • Connaître les grandes étapes du calcul de l'I.R. (Impôt sur le Revenu). • Dans des cas simples, calculer l' I.R. • Savoir remplir une déclaration fiscale simple. • Savoir lire et expliquer un imprimé fiscal unique.
<p>S.33</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>	<ul style="list-style-type: none"> • Connaître les modalités pratiques d'identification de la personnalité juridique. • Identifier la capacité ou l'incapacité de la personne et en tirer les conséquences. • Identifier les différents statuts de la personne physique et en mesurer les conséquences. • Connaître les principaux régimes et leurs conséquences. • Connaître les règles générales et leurs implications fiscales. • Définir le droit de la propriété et ses éléments constitutifs (nue-propriété, usufruit) avec leurs conséquences patrimoniales et fiscales. • Connaître les principaux systèmes de retraite (obligatoires, complémentaires). • Connaître les mécanismes de la retraite par répartition et de la retraite par capitalisation. • Connaître les conséquences sur les services financiers des évolutions des mécanismes de retraite. • Connaître les différents types de contrats de travail et leurs conséquences sur les services financiers (en particulier, pour l'évaluation du risque). • Connaître les différents types de revenus et évaluer leur pérennité.

<p>S.34</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>	<ul style="list-style-type: none"> • Connaître les procédures à appliquer en matière de procuration. • A partir d'exemples, analyser les clauses générales et spécifiques d'un contrat de crédit (revolving, trésorerie, personnel, à la consommation, immobilier...). • Appliquer les procédures spécifiques à chaque type de crédit. • A partir d'exemples simples, analyser les conditions générales et particulières d'un contrat d'assurance. • Connaître les procédures à appliquer en matière d'engagement par signature. • Connaître les procédures à appliquer en matière de gage. • Savoir distinguer les garanties personnelles et les garanties réelles. Connaître leurs conséquences sur les services financiers aussi bien à la souscription du contrat que lors de sa gestion. • A partir d'exemples, évaluer quelles sont les garanties les plus facilement mobilisables par l'entreprise. • Connaître, en vue de l'appliquer, la réglementation du droit au compte.
<p>S.35</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 au client-consommateur, de la personne caution...</p> <p>S.357. Le surendettement.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Connaître, en vue de l'appliquer, l'obligation de conseil et ses limites. • Connaître les règles et procédures de la vente de services financiers. • Appliquer la notion d'intuitu personae au secteur financier. • A partir d'exemples, identifier les clauses abusives d'un contrat. • Connaître les dispositifs de protection du consommateur en matière de services financiers. • A partir d'exemples, appliquer les procédures d'information pour les personnes parties prenantes au contrat. • Connaître, en vue de l'appliquer, la procédure de traitement du surendettement.

<p>S.36</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 le blanchiment.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Connaître, en vue de l'appliquer, la réglementation concernant les moyens de paiement. • Connaître, en vue de l'appliquer, la réglementation concernant l'interdiction bancaire. • A partir d'exemples, identifier les modalités possibles de recouvrement. • Connaître, en vue de l'appliquer, la réglementation et l'obligation de vigilance en matière de lutte contre la fausse monnaie et le blanchiment.
--	---