

Licence professionnelle Assurances Banque Finances
spécialité Chargé de clientèle particuliers en Banque Assurances

Référentiel de compétences
Chargé de clientèle particuliers en Banque Assurances

Autres dénominations des postes :

chargé de clientèle (en banques et/ou assurances) particulier ; agent administratif de banques et/ou d'assurances ; gestionnaire d'assurances ; conseiller/conseillère ; conseiller/conseillère de clientèle particulier ; agent de banque et/ou assurance contact clientèle ; agent commercial en banques et/ou assurances ; attaché de clientèle en banques et/ou assurances ; chargé de relations avec la clientèle

Mission :

Le chargé de clientèle a une mission à la fois commerciale et technique. Il doit :

- **Prospecter et vendre** les produits et les services de la bancassurance,
- **Conseiller** les clients notamment ceux de son portefeuille avec qui il doit entretenir des relations personnalisées.
- **Instruire** les dossiers.

Conditions d'exercice de l'emploi :

Le travail s'exerce dans des établissements financiers, en bureau. Des déplacements peuvent être envisagés pour rencontrer des clients. Les horaires sont parfois irréguliers et les postes nécessitent souvent de travailler le samedi. Les nouveaux modes de travail à distance se développent et peuvent modifier les conditions d'exercice de cet emploi.

Le chargé de clientèle est placé sous l'autorité du responsable d'agence ou du responsable commercial. Le chargé de clientèle possède une grande autonomie dans son travail mais doit aussi savoir travailler en équipe. Il partage son temps entre des faces à faces avec les clients et la gestion de ses dossiers. Il gère son poste au quotidien et dispose d'une délégation pour gérer les affaires de ses clients. Il peut être accompagné dans son diagnostic par un spécialiste.

Le chargé de clientèle peut avoir accès à certaines informations qu'il se doit de garder confidentielles.

Qualités requises :

Le chargé de clientèle doit posséder en priorité capacité relationnelle et aptitude à la vente. Il doit être avant tout un bon commercial. Ce métier nécessite une grande rigueur, des capacités d'analyse et de synthèse et une maîtrise de l'outil informatique et des calculs financiers.

Références :

Fiches ROME en correspondance : 12213 et 12223

[Référence RNCP : « Licence Professionnelle Assurance, banque, finance option chargé de clientèle de la bancassurance »]

Convention(s) Collective(s) de référence :

3161 – Banque

3267 – Inspection d'assurance

3265 – Sociétés d'assurance

3110 – Entreprises de courtage d'assurances et/ou de réassurance

3115 – Personnel des agences générales d'assurances

Définition Chargé de Clientèle Particuliers selon la FBF (extrait du mini guide Hors Série, abrégé du Guide des Métiers de la Banque) :

« Le chargé de clientèle particuliers est un commercial, chargé de vendre des produits et des services bancaires à des personnes physiques. Qu'il soit spécialisé dans la vente spontanée (produits simples au guichet) ou dans la vente conseil (choix patrimoniaux), sa mission est de fidéliser le client en lui proposant en permanence tous les produits pouvant répondre à ses attentes. Il a également, et de plus en plus, une mission de recherche de nouveaux clients conformes à la cible de l'entreprise. Le chargé de clientèle particuliers est responsable d'un portefeuille de clients privés (200 à 1000 suivant le type de clientèle et le type d'établissement), avec lesquels il doit réaliser ses objectifs commerciaux. »

Système de vente Chargé de Clientèle en Banque Assurances : (entre parenthèse les liens avec les matières enseignées)

Finalité du système

La finalité des activités du chargé de clientèle est la vente durable de produits et services bancaires ou d'assurances.

Le nœud de complexité

Le chargé de clientèle réalise sa mission commerciale en intégrant de manière concomitante 2 logiques :

- celle du plan d'actions commerciales de l'agence lui fixant des objectifs par produit ou service
- et celle de la satisfaction des besoins des clients de son portefeuille qu'il cherche à fidéliser ou de nouveaux clients qu'il cherche à conquérir

La dimension de son autonomie

Il réalise sa mission avec une importante autonomie et en collaboration avec les membres de l'équipe commerciale de l'agence. Il effectue des choix au cours de l'acte commercial avec son client et dans la définition l'organisation et la réalisation d'actions générant ces actes commerciaux.

(Stage)

En effectuant ces choix en autonomie et en cherchant à suivre les 2 logiques énoncées, le chargé de clientèle intègre dans son propre système opérationnel de vente :

L'influence de l'environnement

les influences sur le système commercial de son entreprise des modifications de l'environnement concurrentiel, juridique, fiscal, économique et sociologique
(Droit, fiscalité, économie et marchés financiers, sociologie)

Vouloir agir

son système personnel de valeurs et sa propre dynamique de projet
(sociologie, méthodologie de projet, crédit aux entreprises)

Pouvoir agir

les commandes et les contraintes du système commercial de son entreprise qui traduisent des choix stratégiques, marketing et organisationnels
(stratégie commerciale bancaire, marketing)

Savoir agir

sa connaissance de son portefeuille client des produits et services bancaires et d'assurances et sa maîtrise des techniques de ventes
(comportement commercial, vente de produits bancaires, méthodes de vente, produits bancaires, produits d'assurances, crédit aux particuliers)

L'action réursive

Il évalue régulièrement son système de vente pour améliorer ses performances ou s'adapter aux évolutions des produits ou de son environnement.
(Projet tutoré, mémoire)

Référentiel de compétences

Groupe d'activités	Compétences	Capacités
Préparer conduire et conclure par des ventes un entretien commercial avec un client ou un prospect	<ul style="list-style-type: none"> - Accueillir un client, répondre à sa demande spontanée, lui proposer à cette occasion une offre adaptée à son profil - Proposer et vendre des produits par téléphone - Conduire un entretien de vente-conseil 	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser la fiche client et anticiper les propositions à formuler au client • Bâtir un argumentaire et / ou un script type de l'entretien de vente • Accueillir le client et/ou se présenter, se mettre à son écoute. Générer une relation de confiance. • Découvrir le client, identifier ses attentes et ses besoins • Diagnostiquer et conseiller de façon personnalisée ses clients • Identifier et proposer au client les produits et services les mieux adaptés aux besoins du client, en intégrant dans cette démarche les campagnes commerciales en cours et les objectifs à réaliser • Argumenter et traiter les objections du client • Négocier et décider, dans le cadre d'une délégation, les conditions clientèle • Conclure la vente • Dialoguer en anglais avec la clientèle étrangère
Générer des entretiens de vente (prise de rendez-vous)	<ul style="list-style-type: none"> - Traiter des évènements commerciaux individuels de son portefeuille client - Définir, organiser et réaliser une action commerciale sur son portefeuille client - Conduire ou participer à une action commerciale collective - Conduire ou participer à une action de prospection 	<ul style="list-style-type: none"> • Mener une approche globale du portefeuille géré • Identifier les opportunités d'actions commerciales et entretenir des contacts réguliers • Cibler la clientèle à contacter pour une action commerciale donnée • Rechercher et collecter les coordonnées de prospects • Bâtir un argumentaire et / ou un script type de prise de rendez-vous • Prendre des rendez-vous ciblés • Organiser et coordonner une action commerciale
Autres activités	<ul style="list-style-type: none"> - Monter et suivre les dossiers de ses clients - Contribuer à l'efficacité commerciale globale de son agence 	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser la rentabilité du client et étudier sa solvabilité avant négociation et décision • Rédiger les propositions commerciales cohérentes à la politique commerciale de l'Etablissement et aux demandes du client • Prendre en charge les missions techniques et/ou administratives confiées par la hiérarchie • Assurer le service après-vente des opérations réalisées • Surveiller son portefeuille et prendre les décisions de paiement • Renseigner le système d'information interne afin de permettre une exploitation commerciale des informations • Transmettre les opportunités commerciales • Intervenir ponctuellement pour informer sur les nouveautés et les évolutions réglementaires • Apporter son expertise aux autres collaborateurs de l'unité
	<p>Capacités transversales à l'ensemble des compétences</p> <p style="text-align: right;">--></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se tenir informé de l'évolution des marchés, des produits, de la législation, de la fiscalité, ...et en saisir les impacts commerciaux • Maîtriser le système informatique de l'entreprise • Agir en collaboration avec les différents services de l'entreprise