**Gestion de la relation client**

**FICHE N° 1 : SITUATION D’ACCUEIL ET CONNAISSANCE DU CLIENT**

|  |  |
| --- | --- |
| **NOM DU CANDIDAT :** | **SITUATION D’ACCUEIL PHYSIQUE**  |
| **SITUATION PROFESSIONNELLE :** **EN AUTONOMIE □ EN COLLABORATION □** |
| **PRÉNOM DU CANDIDAT :** |
| **DATE DE RÉDACTION :** |

|  |  |
| --- | --- |
| **CADRE PROFESSIONNEL DE RÉFÉRENCE (à renseigner même en situation simulée)** |  |
| **Contexte professionnel : lieu, date de l’action…** |  |  |
| **Ressources utilisées (technologiques, informationnelles, managériales)** |  |  |
| **Acteurs impliqués dans la situation** |  |  |
| **DESCRIPTION DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE** |
| **Objectifs, démarche, résultats obtenus, difficultés rencontrées…** |

|  |
| --- |
| **DESCRIPTION PAR LE CANDIDAT DES SITUATIONS PROFESSIONNELLES RENCONTREES ET DES COMPETENCES ASSOCIÉES** |
| **Compétences** | **1** | **2** | **3** | **4** | **NE** |
| Organiser et animer des espaces spécifiques dédiés à l’attente |  |  |  |  |  |
| Proposer des solutions aux dysfonctionnements matériels  |  |  |  |  |  |
| Personnaliser l’accueil client/prospect |  |  |  |  |  |
| Recueillir un premier niveau d’information permettant de qualifier le contact |  |  |  |  |  |
| Orienter le client/prospect vers l’interlocuteur approprié  |  |  |  |  |  |
| Réaliser les principales opérations courantes dans une démarche proactive et en respectant les règles de confidentialité et les procédures d’accès au système d’information |  |  |  |  |  |
| Orienter le client vers les outils, services et canaux de communication pertinents  |  |  |  |  |  |
| Prendre un rendez-vous qualifié  |  |  |  |  |  |
| Prévenir et traiter les mécontentements, les incivilités et les conflits  |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **ATTESTATION**La réalité des activités est attestée par les membres de l’équipe pédagogique et, pour les situations rencontrées en période d’immersion professionnelle du candidat, par le (ou les) tuteurs(s) de stage, le maître d’apprentissage ou le responsable hiérarchique selon le cas.**Date Nom et Signature Cachet**  |

**Gestion de la relation client**

**FICHE N° 2 : SITUATION D’ACCUEIL ET CONNAISSANCE DU CLIENT**

|  |  |
| --- | --- |
| **NOM DU CANDIDAT :** | **SITUATION D’ACCUEIL À DISTANCE**  |
| **PRÉNOM DU CANDIDAT :** | **SITUATION PROFESSIONNELLE :** **EN AUTONOMIE □ EN COLLABORATION □** |
| **DATE DE RÉDACTION :** |

|  |
| --- |
| **CADRE PROFESSIONNEL DE RÉFÉRENCE (à renseigner même en situation simulée)** |
| **Contexte professionnel : lieu, date de l’action…** |  |
| **Ressources utilisées (technologiques, informationnelles, managériales)** |  |
| **Acteurs impliqués dans la situation** |  |
| **DESCRIPTION DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE** |
| **Objectifs, démarche, résultats obtenus, difficultés rencontrées…** |

|  |
| --- |
| **DESCRIPTION PAR LE CANDIDAT DES SITUATIONS PROFESSIONNELLES RENCONTREES ET DES COMPETENCES ASSOCIÉES** |
| **Compétences** | **1** | **2** | **3** | **4** | **NE** |
| Réceptionner et traiter les appels téléphoniques en appliquant les procédures de confidentialité d’identification du client pour communiquer avec lui |  |  |  |  |  |
| Arbitrer les priorités |  |  |  |  |  |
| Personnaliser l’accueil client/prospect  |  |  |  |  |  |
| Recueillir un premier niveau d’information permettant de qualifier le contact  |  |  |  |  |  |
| Orienter le client/prospect vers l’interlocuteur approprié |  |  |  |  |  |
| Réaliser les principales opérations courantes dans une démarche proactive et en respectant les règles de confidentialité et les procédures d’accès au système d’information |  |  |  |  |  |
| Orienter le client vers les outils, services et canaux de communication pertinents |  |  |  |  |  |
| Prendre un rendez-vous qualifié  |  |  |  |  |  |
| Prévenir et traiter les mécontentements, les incivilités et les conflits |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **ATTESTATION**La réalité des activités est attestée par les membres de l’équipe pédagogique et, pour les situations rencontrées en période d’immersion professionnelle du candidat, par le (ou les) tuteurs(s) de stage, le maître d’apprentissage ou le responsable hiérarchique selon le cas.**Date Nom et Signature Cachet**  |

**Gestion de la relation client**

**FICHE N°3 : SITUATION D’INFORMATION, CONSEIL AU CLIENT, VENTE**

|  |  |
| --- | --- |
| **NOM DU CANDIDAT :** | **BANQUE AU QUOTIDIEN** |
| **SITUATION PROFESSIONNELLE :** **EN AUTONOMIE □ EN COLLABORATION □** |
| **PRÉNOM DU CANDIDAT :** |
| **DATE DE RÉDACTION :** |

|  |  |
| --- | --- |
| **CADRE PROFESSIONNEL DE RÉFÉRENCE (à renseigner même en situation simulée)** |  |
| **Contexte professionnel : lieu, date de l’action…** |  |  |
| **Ressources utilisées (technologiques, informationnelles, managériales)** |  |  |
| **Acteurs impliqués dans la situation** |  |  |
| **DESCRIPTION DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE** |
| **Objectifs, démarche, résultats obtenus, difficultés rencontrées…** |

|  |
| --- |
| **DESCRIPTION PAR LE CANDIDAT DES SITUATIONS PROFESSIONNELLES RENCONTREES ET DES COMPETENCES ASSOCIÉES** |
| **Compétences** | **1** | **2** | **3** | **4** | **NE** |
| Préparer l’entretien avec le client/prospect |  |  |  |  |  |
| Conduire un entretien de découverte  |  |  |  |  |  |
| Etablir un diagnostic de la situation personnelle, financière, patrimoniale, fiscale du client/prospect |  |  |  |  |  |
| Identifier les attentes et besoins du client/prospect  |  |  |  |  |  |
| Collecter les informations obligatoires concernant le client/prospect pour tout produit ou service  |  |  |  |  |  |
| Expliciter au client les obligations réglementaires liées à la collecte d’informations  |  |  |  |  |  |
| Mettre en œuvre les règles relatives à l’obligation d’information sur les caractéristiques essentielles des produits et services bancaires proposés |  |  |  |  |  |
| Mettre en œuvre les règles relatives à l’obligation de renseigner, dans l’agence et dans le cadre d’un démarchage  |  |  |  |  |  |
| Identifier les sanctions applicables |  |  |  |  |  |
| Proposer les produits et service adaptés  |  |  |  |  |  |
| Elaborer avec le client une solution négociée dans l’intérêt des parties  |  |  |  |  |  |
| Traiter les objections émises  |  |  |  |  |  |
| Conclure et formaliser l’accord |  |  |  |  |  |
| Prendre congé, s’assurer de la satisfaction du client et mettre en place la relation future  |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **ATTESTATION**La réalité des activités est attestée par les membres de l’équipe pédagogique et, pour les situations rencontrées en période d’immersion professionnelle du candidat, par le (ou les) tuteurs(s) de stage, le maître d’apprentissage ou le responsable hiérarchique selon le cas.**Date Nom et Signature Cachet**  |

**Gestion de la relation client**

**FICHE N°3 : SITUATION D’INFORMATION, CONSEIL AU CLIENT, VENTE**

|  |  |
| --- | --- |
| **NOM DU CANDIDAT :** | **BANQUE AU QUOTIDIEN** |
| **SITUATION PROFESSIONNELLE :** **EN AUTONOMIE □ EN COLLABORATION □** |
| **PRÉNOM DU CANDIDAT :** |
| **DATE DE RÉDACTION :** |

**Situation familiale et professionnelle**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Clients / prospects**  |  |  |
| Nom et prénom  |  |  |
| Âge |  |  |
| Situation matrimoniale |  |  |
| Régime matrimonial |  |  |
| Nombre d’enfants |  |  |
| Age des enfants |  |  |
| Profession |  |  |
| Couverture sociale / mutuelle |  |  |
| Montant du revenu (net mensuel) |  |  |
| Logement : crédit / loyer |  |  |
| Charges diverses |  |  |
| Capacité d’épargne |  |  |
| Fiscalité : impôts sur le revenu |  |  |
| Autres  |  |  |

**Situation bancaire, financière, patrimoniale**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Clients / prospects** |  |  |
| **Patrimoine Immobilier** |  |  |
| Résidence principale : depuis le |  |  |
| Résidence secondaire : depuis le |  |  |
| Autres biens immobiliers |  |  |
| **Patrimoine bancaire et financier** |  |  |
| Compte de dépôt |  |  |
| Services bancaires |  |  |
| Autorisation de découvert |  |  |
| Livrets |  |  |
| Epargne logement |  |  |
| Epargne financière |  |  |
| Assurance-vie |  |  |
| Assurance-décès |  |  |
| IARD / GAV |  |  |
| Crédit consommation |  |  |
| Crédit immobilier |  |  |
| Autres |  |  |

|  |
| --- |
| Autres informations :  |

**Gestion de la relation client**

**FICHE N°4 : SITUATION D’INFORMATION, CONSEIL AU CLIENT, VENTE**

|  |  |
| --- | --- |
| **NOM DU CANDIDAT :** | **ENTRETIEN CRÉDIT** |
| **SITUATION PROFESSIONNELLE :** **EN AUTONOMIE □ EN COLLABORATION □** |
| **PRÉNOM DU CANDIDAT :** |
| **DATE DE RÉDACTION :** |

|  |  |
| --- | --- |
| **CADRE PROFESSIONNEL DE RÉFÉRENCE (à renseigner même en situation simulée)** |  |
| **Contexte professionnel : lieu, date de l’action…** |  |  |
| **Ressources utilisées (technologiques, informationnelles, managériales)** |  |  |
| **Acteurs impliqués dans la situation** |  |  |
| **DESCRIPTION DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE** |
| **Objectifs, démarche, résultats obtenus, difficultés rencontrées…** |

|  |
| --- |
| **DESCRIPTION PAR LE CANDIDAT DES SITUATIONS PROFESSIONNELLES RENCONTREES ET DES COMPETENCES ASSOCIÉES** |
| **Compétences** | **1** | **2** | **3** | **4** | **NE** |
| Préparer l’entretien avec le client/prospect  |  |  |  |  |  |
| Conduire un entretien de découverte  |  |  |  |  |  |
| Etablir un diagnostic de la situation personnelle, financière, patrimoniale, fiscale du client/prospect |  |  |  |  |  |
| Identifier les attentes et besoins du client/prospect  |  |  |  |  |  |
| Collecter les informations obligatoires concernant le client pour tout produit ou service  |  |  |  |  |  |
| Expliciter au client les obligations réglementaires liées à la collecte d’informations  |  |  |  |  |  |
| Mettre en œuvre les règles relatives à l’obligation d’information sur les caractéristiques essentielles des produits et services bancaires et d’assurance proposés |  |  |  |  |  |
| Mettre en œuvre les règles relatives à l’obligation de renseigner, dans l’agence et dans le cadre d’un démarchage  |  |  |  |  |  |
| Identifier les sanctions applicables  |  |  |  |  |  |
| Conseiller le client sur le produit ou service en fonction de ses attentes et de sa situation personnelle et financière, tout en respectant les priorités et les ambitions commerciales de l’établissement et la réglementation |  |  |  |  |  |
| Fournir au client les explications ou avertissements en matière de risque de taux et des conséquences d’un éventuel défaut de paiement |  |  |  |  |  |
| Elaborer avec le client une solution négociée dans l’intérêt des parties  |  |  |  |  |  |
| Traiter les objections émises  |  |  |  |  |  |
| Argumenter un refus ou un accord de crédit |  |  |  |  |  |
| Conclure et formaliser l’accord |  |  |  |  |  |
| Prendre congé, s’assurer de la satisfaction du client et mettre en place la relation future  |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **ATTESTATION**La réalité des activités est attestée par les membres de l’équipe pédagogique et, pour les situations rencontrées en période d’immersion professionnelle du candidat, par le (ou les) tuteurs(s) de stage, le maître d’apprentissage ou le responsable hiérarchique selon le cas.**Date Nom et Signature Cachet**  |

**Gestion de la relation client**

**FICHE N°4 : SITUATION D’INFORMATION, CONSEIL AU CLIENT,**

|  |  |
| --- | --- |
| **NOM DU CANDIDAT :** | **CREDIT** |
| **SITUATION PROFESSIONNELLE :** **EN AUTONOMIE □ EN COLLABORATION □** |
| **PRÉNOM DU CANDIDAT :** |
| **DATE DE RÉDACTION :** |

**Situation familiale et professionnelle**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Clients / prospects**  |  |  |
| Nom et prénom  |  |  |
| Âge |  |  |
| Situation matrimoniale |  |  |
| Régime matrimonial |  |  |
| Nombre d’enfants |  |  |
| Age des enfants |  |  |
| Profession |  |  |
| Couverture sociale/mutuelle |  |  |
| Montant du revenu (net mensuel) |  |  |
| Logement : crédit / loyer |  |  |
| Charges diverses |  |  |
| Capacité d’épargne |  |  |
| Fiscalité : impôts sur le revenu |  |  |
| Autres  |  |  |

**Situation bancaire, financière, patrimoniale**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Clients / prospects** |  |  |
| **Patrimoine Immobilier** |  |  |
| Résidence principale : depuis le |  |  |
| Résidence secondaire : depuis le |  |  |
| Autres biens immobiliers |  |  |
| **Patrimoine bancaire et financier** |  |  |
| Compte de dépôt |  |  |
| Services bancaires |  |  |
| Autorisation de découvert |  |  |
| Livrets |  |  |
| Epargne logement |  |  |
| Epargne financière |  |  |
| Assurance-vie |  |  |
| Assurance-décès |  |  |
| IARD / GAV |  |  |
| Crédit consommation |  |  |
| Crédit |  |  |
| Crédit immobilier |  |  |
| Autres |  |  |

|  |
| --- |
| **Autres informations :** |

**Gestion de la relation client**

**FICHE N°5 : SITUATION D’INFORMATION, CONSEIL AU CLIENT, VENTE**

|  |  |
| --- | --- |
| **NOM DU CANDIDAT :** | **ENTRETIEN PLACEMENT** |
| **SITUATION PROFESSIONNELLE :** **EN AUTONOMIE □ EN COLLABORATION □** |
| **PRÉNOM DU CANDIDAT :** |
| **DATE DE RÉDACTION :** |

|  |  |
| --- | --- |
| **CADRE PROFESSIONNEL DE RÉFÉRENCE (à renseigner même en situation simulée)** |  |
| **Contexte professionnel : lieu, date de l’action…** |  |  |
| **Ressources utilisées (technologiques, informationnelles, managériales)** |  |  |
| **Acteurs impliqués dans la situation** |  |  |
| **DESCRIPTION DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE** |
| **Objectifs, démarche, résultats obtenus, difficultés rencontrées…** |

|  |
| --- |
| **DESCRIPTION PAR LE CANDIDAT DES SITUATIONS PROFESSIONNELLES RENCONTREES ET DES COMPETENCES ASSOCIÉES** |
| **Compétences** | **1** | **2** | **3** | **4** | **NE** |
| Préparer l’entretien avec le client/prospect  |  |  |  |  |  |
| Conduire un entretien de découverte  |  |  |  |  |  |
| Etablir un diagnostic de la situation personnelle, financière, patrimoniale, fiscale du client/prospect |  |  |  |  |  |
| Identifier les attentes et besoins du client/prospect  |  |  |  |  |  |
| Collecter les informations obligatoires concernant le client pour tout produit ou service de placement (Evaluer le degré de connaissance du client des risques inhérents aux produits proposés) |  |  |  |  |  |
| Expliciter au client les obligations réglementaires liées à la collecte d’informations  |  |  |  |  |  |
| Mettre en œuvre les règles relatives à l’obligation d’information sur les caractéristiques essentielles des produits et services bancaires proposés |  |  |  |  |  |
| Mettre en œuvre les règles relatives à l’obligation de renseigner, dans l’agence et dans le cadre d’un démarchage  |  |  |  |  |  |
| Identifier les sanctions applicables |  |  |  |  |  |
| Conseiller le client sur le produit ou service en fonction de ses attentes et de sa situation personnelle et financière, tout en respectant les priorités et les ambitions commerciales de l’établissement et la réglementation  |  |  |  |  |  |
| Fournir au client les explications ou avertissements en matière de risque de perte de capital, de rendement et de fiscalité  |  |  |  |  |  |
| Elaborer avec le client une solution négociée dans l’intérêt des parties  |  |  |  |  |  |
| Traiter les objections émises  |  |  |  |  |  |
| Conclure et formaliser l’accord  |  |  |  |  |  |
| Prendre congé, s’assurer de la satisfaction du client et mettre en place la relation future  |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **ATTESTATION**La réalité des activités est attestée par les membres de l’équipe pédagogique et, pour les situations rencontrées en période d’immersion professionnelle du candidat, par le (ou les) tuteurs(s) de stage, le maître d’apprentissage ou le responsable hiérarchique selon le cas.**Date Nom et Signature Cachet**  |

**Gestion de la relation client**

**FICHE N°5 : SITUATION D’INFORMATION, CONSEIL AU CLIENT, VENTE**

|  |  |
| --- | --- |
| **NOM DU CANDIDAT :** | **ENTRETIEN PLACEMENT**  |
| **SITUATION PROFESSIONNELLE :** **EN AUTONOMIE □ EN COLLABORATION □** |
| **PRÉNOM DU CANDIDAT :** |
| **DATE DE RÉDACTION :** |

**Situation familiale et professionnelle**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Clients / prospects** |  |  |
| Nom et prénom  |  |  |
| Âge |  |  |
| Situation matrimoniale |  |  |
| Régime matrimonial |  |  |
| Nombre d’enfants |  |  |
| Age des enfants |  |  |
| Profession |  |  |
| Couverture sociale / mutuelle |  |  |
| Montant du revenu (net mensuel) |  |  |
| Logement : crédit/loyer |  |  |
| Charges diverses |  |  |
| Capacité d’épargne |  |  |
| Fiscalité : impôts sur le revenu |  |  |
| Autres  |  |  |

**Situation bancaire, financière, patrimoniale**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Clients / prospects** |  |  |
| **Patrimoine Immobilier** |  |  |
| Résidence principale : depuis le |  |  |
| Résidence secondaire : depuis le |  |  |
| Autres biens immobiliers |  |  |
| **Patrimoine bancaire et financier** |  |  |
| Compte de dépôt |  |  |
| Services bancaires |  |  |
| Autorisation de découvert |  |  |
| Livrets |  |  |
| Epargne logement |  |  |
| Epargne financière |  |  |
| Assurance-vie |  |  |
| Assurance-décès |  |  |
| IARD / GAV |  |  |
| Crédit consommation |  |  |
| Crédit |  |  |
| Crédit immobilier |  |  |
| Autres |  |  |

|  |
| --- |
| **Autres informations :** |

**Gestion de la relation client**

**FICHE N°6 : SITUATION D’INFORMATION, CONSEIL AU CLIENT, VENTE**

|  |  |
| --- | --- |
| **NOM DU CANDIDAT :** | **ENTRETIEN ASSURANCES** |
| **SITUATION PROFESSIONNELLE :** **EN AUTONOMIE □ EN COLLABORATION □** |
| **PRÉNOM DU CANDIDAT :** |
| **DATE DE RÉDACTION :** |

|  |  |
| --- | --- |
| **CADRE PROFESSIONNEL DE RÉFÉRENCE (à renseigner même en situation simulée)** |  |
| **Contexte professionnel : lieu, date de l’action…** |  |  |
| **Ressources utilisées (technologiques, informationnelles, managériales)** |  |  |
| **Acteurs impliqués dans la situation** |  |  |
| **DESCRIPTION DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE** |
| **Objectifs, démarche, résultats obtenus, difficultés rencontrées…** |

|  |
| --- |
| **DESCRIPTION PAR LE CANDIDAT DES SITUATIONS PROFESSIONNELLES RENCONTREES ET DES COMPETENCES ASSOCIÉES** |
| **Compétences** | **1** | **2** | **3** | **4** | **NE** |
| Préparer l’entretien avec le client/prospect  |  |  |  |  |  |
| Conduire un entretien de découverte  |  |  |  |  |  |
| Etablir un diagnostic de la situation personnelle, financière, patrimoniale, fiscale du client/prospect |  |  |  |  |  |
| Identifier les attentes et besoins du client/prospect  |  |  |  |  |  |
| Collecter les informations obligatoires concernant le client pour tout produit ou service d’assurance |  |  |  |  |  |
| Expliciter au client les obligations réglementaires liées à la collecte d’informations  |  |  |  |  |  |
| Mettre en œuvre les règles relatives à l’obligation d’information sur les caractéristiques essentielles des produits et services d’assurance proposés |  |  |  |  |  |
| Mettre en œuvre les règles relatives à l’obligation de renseigner, dans l’agence et dans le cadre d’un démarchage  |  |  |  |  |  |
| Identifier les sanctions applicables |  |  |  |  |  |
| Conseiller le client sur le produit ou service en fonction de ses attentes et de sa situation personnelle et financière, tout en respectant les priorités et les ambitions commerciales de l’établissement et la réglementation |  |  |  |  |  |
| Fournir au client les explications ou avertissements en matière de risque de perte de capital, de rendement et de fiscalité et des conséquences d’une fausse déclaration |  |  |  |  |  |
| Elaborer avec le client une solution négociée dans l’intérêt des parties |  |  |  |  |  |
| Traiter les objections émises  |  |  |  |  |  |
| Conclure et formaliser l’accord  |  |  |  |  |  |
| Prendre congé, s’assurer de la satisfaction du client et mettre en place la relation future   |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **ATTESTATION**La réalité des activités est attestée par les membres de l’équipe pédagogique et, pour les situations rencontrées en période d’immersion professionnelle du candidat, par le (ou les) tuteurs(s) de stage, le maître d’apprentissage ou le responsable hiérarchique selon le cas.**Date Nom et Signature Cachet**  |

**Gestion de la relation client**

**FICHE N°6 : SITUATION D’INFORMATION, CONSEIL AU CLIENT,**

|  |  |
| --- | --- |
| **NOM DU CANDIDAT :** | **ENTRETIEN ASSURANCES** |
| **SITUATION PROFESSIONNELLE :** **EN AUTONOMIE □ EN COLLABORATION □** |
| **PRÉNOM DU CANDIDAT :** |
| **DATE DE RÉDACTION :** |

**Situation familiale et professionnelle**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Clients / prospects** |  |  |
| Nom et prénom  |  |  |
| Âge |  |  |
| Situation matrimoniale |  |  |
| Régime matrimonial |  |  |
| Nombre d’enfants |  |  |
| Age des enfants |  |  |
| Profession |  |  |
| Couverture sociale / mutuelle |  |  |
| Montant du revenu (net mensuel) |  |  |
| Logement : crédit / loyer |  |  |
| Charges diverses |  |  |
| Capacité d’épargne |  |  |
| Fiscalité : impôts sur le revenu |  |  |
| Autres  |  |  |

**Situation bancaire, financière, patrimoniale**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Clients / prospects** |  |  |
| **Patrimoine Immobilier** |  |  |
| Résidence principale : depuis le |  |  |
| Résidence secondaire : depuis le |  |  |
| Autres biens immobiliers |  |  |
| **Patrimoine bancaire et financier** |  |  |
| Compte de dépôt |  |  |
| Services bancaires |  |  |
| Autorisation de découvert |  |  |
| Livrets |  |  |
| Epargne logement |  |  |
| Epargne financière |  |  |
| Assurance-vie |  |  |
| Assurance-décès |  |  |
| IARD / GAV |  |  |
| Crédit consommation |  |  |
| Crédit |  |  |
| Crédit immobilier |  |  |
| Autres |  |  |

|  |
| --- |
| **Autres informations :** |

**Gestion de la relation client**

**FICHE N°7 : SUIVI DE LA RELATION CLIENT**

|  |  |
| --- | --- |
| **NOM DU CANDIDAT :** | **SITUATION PROFESSIONNELLE :** **EN AUTONOMIE □ EN COLLABORATION □** |
| **PRÉNOM DU CANDIDAT :** |
| **DATE DE RÉDACTION :** |

|  |  |
| --- | --- |
| **CADRE PROFESSIONNEL DE RÉFÉRENCE (à renseigner même en situation simulée)** |  |
| **Contexte professionnel : lieu, date de l’action…** |  |  |
| **Ressources utilisées (technologiques, informationnelles, managériales)** |  |  |
| **Acteurs impliqués dans la situation** |  |  |
| **DESCRIPTION DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE** |
| **Objectifs, démarche, résultats obtenus, difficultés rencontrées…** |

|  |
| --- |
| **DESCRIPTION PAR LE CANDIDAT DES SITUATIONS PROFESSIONNELLES RENCONTREES ET DES COMPETENCES ASSOCIÉES** |
| **Compétences** | **1** | **2** | **3** | **4** | **NE** |
| S’assurer de la mise en œuvre des contrats |  |  |  |  |  |
| S’assurer de la satisfaction du client |  |  |  |  |  |
| Résoudre les problématiques simples de service après-vente |  |  |  |  |  |
| Rendre compte des informations et de la relation conformément aux exigences de l’établissement |  |  |  |  |  |
| Enrichir le système d’information commercial et bancaire  |  |  |  |  |  |
| Enrichir les bases de données des superviseurs |  |  |  |  |  |
| Etablir un contact durable avec le client  |  |  |  |  |  |
| Informer le client des nouveautés |  |  |  |  |  |
| Prévoir les dates possibles de ré-achat |  |  |  |  |  |
| Traiter les réclamations de la clientèle  |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **ATTESTATION**La réalité des activités est attestée par les membres de l’équipe pédagogique et, pour les situations rencontrées en période d’immersion professionnelle du candidat, par le (ou les) tuteurs(s) de stage, le maître d’apprentissage ou le responsable hiérarchique selon le cas.**Date Nom et Signature Cachet**  |

**Gestion de la relation client**

**FICHE N°7 : SUIVI DE LA RELATION CLIENT**

|  |  |
| --- | --- |
| **NOM DU CANDIDAT :** | **SUIVI DE LA RELATION CLIENT**  |
| **SITUATION PROFESSIONNELLE :** **EN AUTONOMIE □ EN COLLABORATION □** |
| **PRÉNOM DU CANDIDAT :** |
| **DATE DE RÉDACTION :** |

**Situation familiale et professionnelle**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Clients / prospects** |  |  |
| Nom et prénom  |  |  |
| Age |  |  |
| Situation matrimoniale |  |  |
| Régime matrimonial |  |  |
| Nombre d’enfants |  |  |
| Age des enfants |  |  |
| Profession |  |  |
| Couverture sociale / mutuelle |  |  |
| Montant du revenu (net mensuel) |  |  |
| Logement : crédit / loyer |  |  |
| Charges diverses |  |  |
| Capacité d’épargne |  |  |
| Fiscalité : impôts sur le revenu |  |  |
| Autres  |  |  |

**Situation bancaire, financière, patrimoniale**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Clients / prospects** |  |  |
| **Patrimoine Immobilier** |  |  |
| Résidence principale : depuis le |  |  |
| Résidence secondaire : depuis le |  |  |
| Autres biens immobiliers |  |  |
| **Patrimoine bancaire et financier** |  |  |
| Compte de dépôt |  |  |
| Services bancaires |  |  |
| Autorisation de découvert |  |  |
| Livrets |  |  |
| Epargne logement |  |  |
| Epargne financière |  |  |
| Assurance-vie |  |  |
| Assurance-décès |  |  |
| IARD / GAV |  |  |
| Crédit consommation |  |  |
| Crédit |  |  |
| Crédit immobilier |  |  |
| Autres |  |  |

|  |
| --- |
| **Autres informations :** |

**DÉVELOPPEMENT ET SUIVI DE L'ACTIVITE COmMERCIALE**

**FICHE N° 8 : ANALYSE D’UN PORTEFEUILLE DE CLIENTS PARTICULIERS**

|  |  |
| --- | --- |
| **NOM DU CANDIDAT :** | **SITUATION PROFESSIONNELLE :** **EN AUTONOMIE □ EN COLLABORATION □** |
| **PRÉNOM DU CANDIDAT :** |
| **DATE DE RÉDACTION :** |

|  |  |
| --- | --- |
| **CADRE PROFESSIONNEL DE RÉFÉRENCE (à renseigner même en situation simulée)** |  |
| **Contexte professionnel : lieu, date de l’action…** |  |  |
| **Ressources utilisées (technologiques, informationnelle, managériales)** |  |  |
| **Acteurs impliqués dans la situation** |  |  |
| **DESCRIPTION DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE** |
| **Objectifs, démarche, résultats obtenus, difficultés rencontrées…** |

|  |
| --- |
| **DESCRIPTION PAR LE CANDIDAT DES SITUATIONS PROFESSIONNELLES RENCONTREES ET DES COMPETENCES ASSOCIÉES** |
| **Compétences** | **1** | **2** | **3** | **4** | **NE** |
| Analyser les caractéristiques du portefeuille et son évolution  |  |  |  |  |  |
| Déterminer les potentiels clients à exploiter  |  |  |  |  |  |
| Apprécier la rentabilité globale du portefeuille  |  |  |  |  |  |
| Apprécier le risque global du portefeuille |  |  |  |  |  |
| Rechercher les causes des écarts entre réalisations et objectifs |  |  |  |  |  |
| Détecter et saisir les opportunités commerciales  |  |  |  |  |  |
| Sélectionner, traiter et hiérarchiser les informations pertinentes  |  |  |  |  |  |
| Proposer des actions en tenant compte de l’analyse du portefeuille et de la politique de l’établissement  |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **ATTESTATION**La réalité des activités est attestée par les membres de l’équipe pédagogique et, pour les situations rencontrées en période d’immersion professionnelle du candidat, par le (ou les) tuteurs(s) de stage, le maître d’apprentissage ou le responsable hiérarchique selon le cas.**Date Nom et Signature Cachet**  |

**DÉVELOPPEMENT ET SUIVI DE L'ACTIVITE COmMERCIALE**

**FICHE N° 9 : DEVELOPPEMENT D’UN PORTEFEUILLE DE CLIENTS PARTICULIERS**

|  |  |
| --- | --- |
| **NOM DU CANDIDAT :** | **SITUATION PROFESSIONNELLE :** **EN AUTONOMIE □ EN COLLABORATION □** |
| **PRÉNOM DU CANDIDAT :** |
| **DATE DE RÉDACTION :** |

|  |  |
| --- | --- |
| **CADRE PROFESSIONNEL DE RÉFÉRENCE (à renseigner même en situation simulée)** |  |
| **Contexte professionnel : lieu, date de l’action…** |  |  |
| **Ressources utilisées (technologiques, informationnelles, managériales)** |  |  |
| **Acteurs impliqués dans la situation** |  |  |
| **DESCRIPTION DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE** |
| **Objectifs, démarche, résultats obtenus, difficultés rencontrées…** |

|  |
| --- |
| **DESCRIPTION PAR LE CANDIDAT DES SITUATIONS PROFESSIONNELLES RENCONTREES ET DES COMPETENCES ASSOCIÉES** |
| **Compétences** | **1** | **2** | **3** | **4** | **NE** |
| Proposer et mettre en place des actions en tenant compte de l’analyse du portefeuille et de la politique de l’établissement  |  |  |  |  |  |
| Développer le portefeuille clients |  |  |  |  |  |
| Développer le taux d’équipement des clients |  |  |  |  |  |
| Sélectionner, traiter et hiérarchiser les informations pertinentes en fonction du type d’action |  |  |  |  |  |
| Mettre en place des mesures permettant d’améliorer la rentabilité globale du portefeuille en assurant la maîtrise du risque  |  |  |  |  |  |
| Rechercher les causes des écarts entre réalisations et objectifs de l’action commerciale  |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **ATTESTATION**La réalité des activités est attestée par les membres de l’équipe pédagogique et, pour les situations rencontrées en période d’immersion professionnelle du candidat, par le (ou les) tuteurs(s) de stage, le maître d’apprentissage ou le responsable hiérarchique selon le cas.**Date Nom et Signature Cachet**  |

**DÉVELOPPEMENT ET SUIVI DE L'ACTIVITE COmMERCIALE**

**FICHE N° 10 : GESTION DES RISQUES AU QUOTIDIEN**

|  |  |
| --- | --- |
| **NOM DU CANDIDAT :** | **SITUATION PROFESSIONNELLE :** **EN AUTONOMIE □ EN COLLABORATION □** |
| **PRÉNOM DU CANDIDAT :** |
| **DATE DE RÉDACTION :** |

|  |  |
| --- | --- |
| **CADRE PROFESSIONNEL DE RÉFÉRENCE (à renseigner même en situation simulée)** |  |
| **Contexte professionnel : lieu, date de l’action…** |  |  |
| **Ressources utilisées (technologiques, informationnelles, managériales)** |  |  |
| **Acteurs impliqués dans la situation** |  |  |
| **DESCRIPTION DE LA SITUATION PROFESSIONNELLE** |
| **Objectifs, démarche, résultats obtenus, difficultés rencontrées…** |

|  |
| --- |
| **DESCRIPTION PAR LE CANDIDAT DES SITUATIONS PROFESSIONNELLES RENCONTREES ET DES COMPETENCES ASSOCIÉES** |
| **Compétences** | **1** | **2** | **3** | **4** | **NE** |
| Sélectionner, traiter et hiérarchiser les informations pertinentes pour la gestion des risques au quotidien |  |  |  |  |  |
| Apprécier les risques liés aux relations entre un client et sa banque (risques commerciaux, financiers, de conformité) |  |  |  |  |  |
| Proposer des mesures appropriées de prévention et de gestion du risque client  |  |  |  |  |  |
| Transmettre les dossiers aux services spécialisés (respect des procédures de l'établissement et des délégations) |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **ATTESTATION**La réalité des activités est attestée par les membres de l’équipe pédagogique et, pour les situations rencontrées en période d’immersion professionnelle du candidat, par le (ou les) tuteurs(s) de stage, le maître d’apprentissage ou le responsable hiérarchique selon le cas.**Date Nom et Signature Cachet**  |