

RÉFÉRENTIEL DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES

1 - CHAMP D'ACTIVITÉS

1-1 Définition et pondération des activités

La mention complémentaire services financiers a pour objectif de former des personnels chargés d'assurer des fonctions d'accueil et de commercialisation de services financiers dans des points de vente spécialisés. Dans le cadre de ses fonctions, le titulaire de cette mention complémentaire :

- ✓ Accueille, informe, conseille le client et assure la promotion des produits tant financiers que d'assurance, dans le cadre d'une relation de face à face et/ou à distance.
- ✓ Est chargé de la vente de produits et services financiers standard ainsi que des opérations de gestion courante de ces produits et services.
- ✓ Oriente le client, pour des besoins plus spécifiques, vers l'interlocuteur qui assure le conseil et la vente du produit adéquat.
- ✓ Réalise le service après-vente de premier niveau, tel que mise à jour des fichiers clients, traitement des réclamations, etc...

1-2 Contexte professionnel

1-2-1 Emplois visés

Le titulaire de la mention complémentaire, selon la structure au sein de laquelle il est employé, est appelé à exercer les fonctions de :

- * Agent commercial de guichet
- * Chargé d'accueil
- * Agent de relation clientèle
- * Assistant commercial

Ces emplois exigent une bonne connaissance des services financiers standard. Ils nécessitent également la connaissance de l'existence des produits spécifiques et de l'environnement professionnel, la maîtrise des techniques d'accueil et des compétences avérées en matière de communication et de vente.

1-2-2 Types d'entités

L'activité se situe principalement dans les points de vente spécialisés dont la taille et la localisation sont très diversifiées. Le titulaire de la mention complémentaire représente son établissement dans le cadre des opérations qu'il réalise.

1-2-3 Place dans l'organisation

Le titulaire de la mention complémentaire fait partie d'une équipe. Il intervient sous la responsabilité d'un agent de maîtrise ou d'un cadre. Il peut ensuite évoluer vers les fonctions plus expertes du conseil et de la vente (conseiller financier, chargé de clientèle, ...) ou vers des fonctions d'encadrement.

1-2-4 Milieu de travail

Le titulaire de la mention complémentaire peut exercer son activité au guichet ouvert au public, dans un espace réservé à l'accueil de la clientèle ou dédié à la relation clientèle à distance (plates-formes téléphoniques, par exemple).

Il est amené à travailler selon des périodes variables adaptées à la vie de l'établissement, dans le respect de la réglementation en vigueur.

1-2-5 Environnement de l'emploi

Le titulaire du diplôme représente le premier niveau de contact avec la clientèle et contribue à une personnalisation du service rendu au client. Il se trouve, par ailleurs, en relation avec les conseillers financiers spécialisés.

Il peut travailler en vente debout ou assise, à l'intérieur ou à l'extérieur de son point de vente, au guichet ou dans l'espace clientèle.

Il utilise l'outil informatique et des applications informatiques professionnelles, selon des procédures normées, ainsi que les différents dispositifs techniques automatiques ou manuels sur l'ensemble de son champ de responsabilité.

Il utilise la documentation mise à sa disposition (procédures...).

Il peut être amené à manipuler des sommes d'argent (l'euro et les devises étrangères) en encaissement ou décaissement, des valeurs, des moyens de paiement (mandat, carte de paiement, carte de crédit, chèque), des virements contre services et produits à la vente et doit être capable d'une attention soutenue en raison de la responsabilité en matière de fonds et des mesures de sécurité à respecter.

2 - DESCRIPTION DES ACTIVITÉS

Les principales fonctions du titulaire de la mention complémentaire consistent à accueillir, conseiller, vendre, renseigner sur les contrats et les gérer. Elles impliquent l'analyse, la prise en compte des besoins des clients et la veille sur les domaines économiques et financiers de son champ d'activité.

Elles induisent un ensemble d'activités qui s'inscrivent dans le cadre de la réglementation, de la politique définie au niveau commercial et organisationnel par son entreprise, et dans le champ de responsabilité et d'autonomie qui lui a été dévolu :

- ✓ Accueil physique et/ou téléphonique du client
- ✓ Identification des besoins du client
- ✓ Aide et information du client sur les produits et services, promotion de ces produits et services
- ✓ Vente de services financiers standard
- ✓ Proposition de solution financière adaptée aux besoins du client ou du prospect
- ✓ Ouverture des contrats (dépôt, épargne, crédit, assurance, etc.)
- ✓ Gestion et administration des contrats
- ✓ Recueil et traitement des réclamations
- ✓ Mise à jour des dossiers clients et du fichier clientèle

3 – PROFIL DU TITULAIRE DU DIPLÔME

La réalisation de ces activités nécessite un ensemble de compétences

- compétences relationnelles et commerciales
- compétences techniques relatives à la vente et à la gestion des services financiers usuels proposés par les points de vente

Ces compétences s'exercent dans le cadre juridique propre à ces activités et dans le respect de la déontologie professionnelle et de la stratégie de l'établissement.

Ces compétences reposent sur un ensemble de savoirs et savoir-faire professionnels :

- la maîtrise de la communication orale dans un contexte professionnel et l'aptitude à la communication écrite professionnelle
- l'aptitude à la vente et à la négociation commerciale de services financiers usuels
- la maîtrise de l'ensemble des techniques relatives à ces services et à leur gestion
- la maîtrise des technologies de l'information et de la communication mises en œuvre à cette occasion
- la compréhension de l'environnement économique et juridique de l'activité

ainsi que des qualités personnelles :

- l'aptitude à la relation commerciale et à l'écoute
- le sens de la rigueur
- le souci de la qualité
- l'aptitude à raisonner logiquement
- l'aptitude à convaincre
- la capacité à organiser son activité
- la capacité à travailler en équipe mais également en autonomie dans des limites préalablement établies
- l'adaptabilité aux évolutions technologiques et organisationnelles