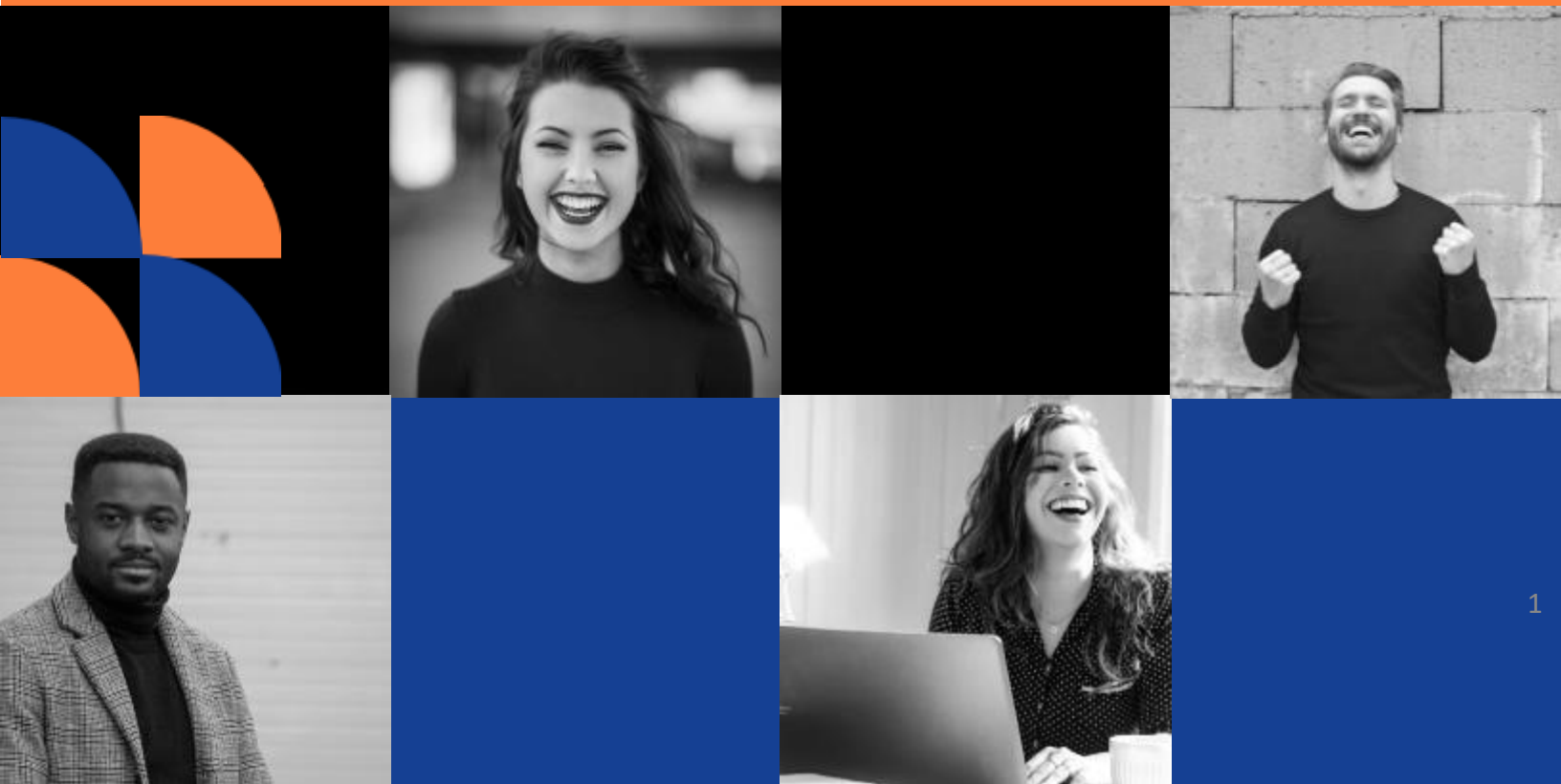


Mon Métier de Chargée/Chargé de clientèle particuliers



Chargée/Chargé de clientèle particuliers



VOS ROLES ET VOS ENJEUX

En lien avec votre manager, vous êtes responsable du développement de votre fonds de commerce en qualité et en performance. Autonome, vous définissez et mettez en œuvre une stratégie de partenariat durable basée sur la satisfaction client et la maîtrise du risque. Vous êtes moteur dans l'anticipation et la détection des futurs besoins. Vous travaillez en relation étroite avec les équipes internes, les portefeuilles professionnels et patrimoniaux, et contribuez au dynamisme et au rayonnement de l'entité. Vous vous investissez dans la vie de l'entité.

VOS RESPONSABILITÉS

- Piloter un portefeuille de clients « Particuliers » dans une relation omnicanale, assurer son suivi et développer sa performance
- Personnaliser la relation client par la proactivité et la qualité du service, proposer et négocier les solutions les plus adaptées à la spécificité de chaque client
- Entretenir une relation de partenariat, conseiller et accompagner toutes les phases de vie du client particulier
- Travailler étroitement avec les expertises internes et apporter les réponses appropriées via l'offre de solutions multi-services
- Identifier et gérer les risques financiers pour sécuriser le client et l'activité

- Organiser l'activité et maîtriser l'agenda
- Utiliser toutes les données disponibles pour optimiser l'efficacité professionnelle et la satisfaction client
- Participer à la vie de l'entité et à son développement sur la zone de chalandise
- Se tenir informé de l'actualité, des tendances et innovations relatives à l'activité (économique, financière, fiscale, réglementaire, juridique, sociale, digitale, ...)
- Se former en permanence et développer les compétences pour pérenniser les qualités professionnelles et personnelles

Exemples de parcours pour y parvenir : Expérience d'animation de relation client et/ou de vente sur le marché particulier

Exemples d'opportunités à partir de ce métier : Pour découvrir les autres métiers, consultez la [Carte des métiers et parcours professionnels](#).



Chargée/Chargé de clientèle particuliers



LES COMPÉTENCES		
SAVOIR-FAIRE	SAVOIRS	SAVOIR-ÊTRE
Analyse	Conformité	Apprendre à apprendre
Développement de marché	Droit	Assertivité
Gestion de portefeuille client	Durabilité	Être acteur du collectif
Gestion de risque	Finance	Être centré client
Gestion financière	Offre	Être force de proposition
Orientation client	Sécurité	Être proactif
Travail en équipe		Être responsable
Vente		Faire preuve de courage
		Faire preuve de flexibilité
		Faire preuve d'esprit critique
		Porter nos valeurs
		Savoir communiquer

Chargée/Chargé de clientèle particuliers



SAVOIR-FAIRE	Définitions
Analyse	<ul style="list-style-type: none">• Détecter et recenser les informations, veiller à leur exhaustivité et prendre en compte la durée de vie de la donnée dans l'analyse• Combiner les sources d'informations, mener les études adéquates, mettre en perspective le sujet et son contexte et comprendre leurs enjeux• Faire preuve d'un regard critique dans l'étude du sujet, associer les parties prenantes concernées et évaluer les scénarii opportuns et leurs impacts• Formaliser et transmettre les conclusions et préconisations adéquates dans un objectif de qualité et de performance
Développement de marché	<ul style="list-style-type: none">• Comprendre son marché et ses évolutions• Anticiper les besoins clients et valoriser l'offre avec proactivité dans une démarche de satisfaction client• Contribuer au dynamisme de l'entité, porter les valeurs de l'entreprise et participer au rayonnement de l'entité au niveau local
Gestion de portefeuille client	<ul style="list-style-type: none">• Récouter les informations nécessaires à la qualité de la relation et actualiser le système d'information pour développer la dynamique commerciale et l'expérience client• Gérer l'activité du portefeuille au quotidien dans le système commercial et assurer le suivi du traitement à donner• Prioriser les tâches, apporter les réponses et l'accompagnement appropriés pour entretenir une relation client de qualité
Gestion de risque	<ul style="list-style-type: none">• Analyser la nature du risque, anticiper les conséquences potentielles et faire de la prévention des risques une opportunité de solution durable• Acter les décisions et formuler les réponses adéquates en fonction du sujet et de son contexte• Entretenir un lien étroit et accompagner l'interlocuteur dans la gestion de ses risques et la sécurisation de son intimité numérique
Gestion financière	<ul style="list-style-type: none">• Traiter les opérations comptables sur son périmètre, assurer les opérations de gestion courantes à l'aide des outils dédiés et dans le respect des procédures en vigueur• Effectuer les vérifications comptables, veiller à la régularité des imputations, diagnostiquer les erreurs et réaliser les ajustements nécessaires
Orientation client	<ul style="list-style-type: none">• Entretenir une relation de proximité et mettre à disposition son expertise au service de son marché, développer son réseau et animer la relation multicanale au plus près de la vie locale• Intégrer les spécificités privées, professionnelles et/ou patrimoniales, orienter le client dans chaque étape de vie de la relation et l'accompagner au plus près de ses besoins, projets et objectifs• Mobiliser les expertises adaptées à la structuration de l'offre, proposer la solution personnalisée et démontrer la valeur ajoutée et la qualité du service apporté• Exploiter la connaissance du client, développer et faire vivre une relation d'équité centrée sur la qualité du partenariat et la satisfaction

Chargée/Chargé de clientèle particuliers



SAVOIR-FAIRE	Définitions
Travail en équipe	<ul style="list-style-type: none">• Interagir au quotidien avec les services appropriés et entretenir une relation de qualité• Partager son expérience, participer à l'amélioration des pratiques professionnelles et des compétences au sein de l'équipe• Transmettre les informations et participer à la bonne communication au sein de l'équipe• Participer au bon fonctionnement de l'équipe au quotidien, être force de proposition dans un objectif d'efficacité collective
Vente	<ul style="list-style-type: none">• S'intéresser à son client, comprendre ses spécificités et personnaliser l'offre en fonction des besoins• Adapter le discours et la réponse au contexte et commercialiser l'offre appropriée• Fidéliser les clients par la pertinence du conseil et la qualité de la relation sur la durée

Chargée/Chargé de clientèle particuliers



Attention : Les détails de la compétence sont donnés à titre indicatif et ne sont pas nécessairement à maîtriser pour la compétence dans le métier de cette fiche. Ils serviront à alimenter les fiches pédagogiques en formation.

SAVOIRS	Compétences	Détails
Conformité	• Conformité déontologie	<ul style="list-style-type: none"> • Conflits d'intérêts client/salarié • Corruption • Faculté de signalement • Listes de surveillance et d'interdiction • Suivi du personnel sensible
	• Conformité éthique	<ul style="list-style-type: none"> • Politique interne d'entrée en relation
	• Conformité LCB-FT	<ul style="list-style-type: none"> • Activités internationales • AMLFT • AMLFT expert - TACO • Déclaration de soupçon • Droits de communications • France • Maîtrise des outils de pilotage des experts • Outils de pilotage du réseau • Procédures LCB-FT-SFI - KYC • Procédures LCB-FT-SFI - KYT • Réglementation et normes LCB-FT-SFI • TRACFIN • TRACFIN, DGFI
	• Conformité réglementaire	<ul style="list-style-type: none"> • Certifications et formations réglementaires • Conformité fiscale • Directive MIF / RG AMF • Externalisation • Finance durable - ESG • MICA • Prestations essentielles externalisées, IOBSP... • Protection des investisseurs et transparence de marchés • Règlement MAR • Réglementation américaine • Réglementation FATCA, EAI & QI • RGPD • Veille réglementaire • Volcker, Dodd Franck Act
	• Dispositifs tutélaires et de contrôle	<ul style="list-style-type: none"> • Collecte et interprétation de data • Contrôle de second niveau CINTMT • Contrôle des autorités de tutelle • Relations avec les autorités de tutelle • Reporting • Reporting interne et réglementaire

Chargée/Chargé de clientèle particuliers



Attention : Les détails de la compétence sont donnés à titre indicatif et ne sont pas nécessairement à maîtriser pour la compétence dans le métier de cette fiche. Ils serviront à alimenter les fiches pédagogiques en formation.

SAVOIRS	Compétences	Détails
Droit	• Droit civil	<ul style="list-style-type: none"> • Associations • Avant-contrats • Conséquences de l'inexécution du contrat • Contrats et obligations • Crédits ruineux • Devoir de conseil • Devoir d'information et de mise en garde • Droit d'adoption • Droit de la famille • Droit de la responsabilité civile • Droit des contrats de mariage • Droit des personnes • Droit et régimes matrimoniaux • Fraude • Identification et traitement des clauses abusives • Lésion • Libéralités • Nom • Résiliation • Responsabilités professionnelles • Sociétés • Successions • Tutorat • Validité des contrats
	• Critères ESG	<ul style="list-style-type: none"> • Critères de gouvernance • Critères environnementaux • Critères sociaux
Durabilité	• Enjeux sociaux et sociétaux	<ul style="list-style-type: none"> • Culture • Diversité • Égalité • Handicap • Inclusion • Précarité • Vivre ensemble
	• Environnement	<ul style="list-style-type: none"> • Climat • Décarbonation • Écologie • Pollution • Ressources naturelles

Chargée/Chargé de clientèle particuliers



Attention : Les détails de la compétence sont donnés à titre indicatif et ne sont pas nécessairement à maîtriser pour la compétence dans le métier de cette fiche. Ils serviront à alimenter les fiches pédagogiques en formation.

SAVOIRS	Compétences	Détails
	• Mutualisme	<ul style="list-style-type: none"> • Raison d'être et valeurs • Spécificités du modèle et ses axes d'évolutions • Structure organisationnelle
	• Politique et ambitions Groupe	<ul style="list-style-type: none"> • Agora et vie mutualiste
Finance	• Comptabilité analytique	<ul style="list-style-type: none"> • Actifs financiers et indicateurs ESG • Actifs immatériels • Comptabilité extra-financière • Indicateurs extra-financiers • Liasse fiscale • Outil CALIFE • Ratios de liquidité • Ratios de rentabilité • Ratios de solvabilité • Soldes intermédiaire de gestion • Structure financière • Tableau de financement • Tableau des flux
	• Comptabilité générale	<ul style="list-style-type: none"> • Budgets • États comptables • Outils et logiciels de comptabilité • Réglementation et normes comptables • Techniques comptables • Techniques de comptabilité bancaire
Offre	• Animation de la relation client	<ul style="list-style-type: none"> • Conduite d'entretien • Dispositifs de communication • Négociation • Outil de requêtage FOCUS • Outils de pilotage et de suivi clients • Prospection et développement • SI décisionnel
	• Offre assurance	<ul style="list-style-type: none"> • Assurance vie • Automobile • Courtage • Emprunteurs • IRD • Prévoyance • Requêtes commerciales • Santé

Chargée/Chargé de clientèle particuliers



Attention : Les détails de la compétence sont donnés à titre indicatif et ne sont pas nécessairement à maîtriser pour la compétence dans le métier de cette fiche. Ils serviront à alimenter les fiches pédagogiques en formation.

SAVOIRS	Compétences	Détails
	• Offre bancaire particulier	<ul style="list-style-type: none"> • Banque à distance • Bons et comptes à terme • Comptes courants • Crédits à la consommation • Crédits immobiliers • Critères d'octroi • Éléments constitutifs d'un projet immobilier • Épargne bancaire • Épargne logement • Gamme des crédit immobiliers • Gamme des crédits à la consommation • Livrets d'épargne non réglementés • Livrets d'épargne réglementés • Moyens de paiement • Outils de simulation • Outils de simulation et de souscription IDCHAB • Outils de simulation, de souscription IDCC • Procédures d'instruction et de gestion • Services bancaires aux particuliers • Services liés
	• Offre immobilière	<ul style="list-style-type: none"> • AGIMO • Déontologie des agents immobiliers • Gestion • Immobilier ancien • Immobilier neuf • Mandat de gestion • Négociateurs immobiliers • Offre produits et services immobilier • Outils de souscription et d'administration • PACLOC • Procédures • Réglementation • Souscription • TIMO
	• Offre leasing affacturage particulier	• Leasing particulier
	• Offre protection des biens et des personnes particulier	• Offre Homiris particuliers

Chargée/Chargé de clientèle particuliers



Attention : Les détails de la compétence sont donnés à titre indicatif et ne sont pas nécessairement à maîtriser pour la compétence dans le métier de cette fiche. Ils serviront à alimenter les fiches pédagogiques en formation.

SAVOIRS	Compétences	Détails
	• Offre téléphonie particulier	• Téléphonie
	• Services bancaires	<ul style="list-style-type: none"> • BAS (Bank as a service) • Communication bancaire • Flux • Franchises • Lissage de crédits immobiliers • Modes d'amortissement • Monétique • Outils de tarification TAC et de pilotage • Plan de financement • Regroupement de crédits • Solutions de paiement • Tarification des entreprises • Tarification des particuliers • Tarification des professionnels/agri • Tarification des services • Taux d'intérêt • Taux d'usure • Techniques de crédit
Sécurité	• PSH	
	• Réglementation HSE	• Normes HSE
	• Secours à la personne	<ul style="list-style-type: none"> • Consignes de sécurité • N° d'urgence • SST • Techniques et procédures d'évacuation
	• Sécurité des biens et des personnes	<ul style="list-style-type: none"> • Conditions d'accès dans les locaux • Discrétion • Dispositif d'urgence • Dispositifs de protection • Environnement de travail • N° d'appel CRITEL ou PC Sécurité • Vigilance • VIGIPIRATE
	• Sécurité incendie	<ul style="list-style-type: none"> • Alerte incendie • Cheminement d'évacuation • Manipulation extincteurs

Chargée/Chargé de clientèle particuliers



SAVOIR ETRE	Définitions
<p>Apprendre à apprendre</p> <p>Capacité à rechercher et mobiliser en permanence les moyens de se développer et d'apprendre. Faire évoluer ses pratiques en fonction de ses nouveaux acquis</p>	<ul style="list-style-type: none"> • J'associe les feedbacks et mes analyses personnelles afin de disposer d'une vision objective de mes forces et faiblesses et définir les méthodes les plus adaptées à mon apprentissage • Je modifie les comportements que j'adopte habituellement en phase d'apprentissage
<p>Assertivité</p> <p>Capacité à exprimer ses pensées et ses besoins sans agressivité, sans passivité, sans manipulation</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Je réagis de manière calme et assurée dans les situations difficiles pour continuer à livrer de bonnes prestations • Je maîtrise mes réactions et agis avec lucidité • Je formule une critique constructive
<p>Être acteur du collectif</p> <p>Capacité à s'inscrire et à participer activement à une dynamique collective, à développer une relation de confiance avec les autres personnes de son équipe et fédérer dans un objectif commun</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Je sais travailler et construire avec plusieurs interlocuteurs • J'adhère à un projet de groupe
<p>Être centré client</p> <p>Capacité à mettre le client externe comme interne au centre de notre attention, à être force de proposition pour répondre au mieux à ses besoins et à ses attentes au service de la performance</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Je suis proactif avec le client externe comme interne • Je lui propose les solutions adaptées • Je concilie l'intérêt du client et de l'entreprise
<p>Être force de proposition</p> <p>Capacité à proposer une solution réalisable en fonction du temps, des moyens et des outils mis à disposition</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Je conçois une proposition cohérente en tenant compte des besoins de l'interlocuteur • Je crois en la solution et la supporte • Je convaincs les interlocuteurs de passer à l'action
<p>Être proactif</p> <p>Capacité à anticiper et agir de manière proactive pour atteindre un objectif ou résoudre un problème - Capacité à prendre des initiatives, à être prévoyant et à ne pas attendre que les choses se passent avant de réagir</p>	<ul style="list-style-type: none"> • J'identifie les opportunités de croissance et d'expansion pour l'organisation • J'élabore des plans stratégiques pour atteindre les objectifs à long terme • J'établis des partenariats pour maximiser les résultats
<p>Être responsable</p> <p>Capacité à utiliser les moyens à disposition pour atteindre ses objectifs, à prendre de la hauteur et à être responsable de ses choix pour améliorer la performance de son activité et avancer dans un esprit de confiance</p>	<ul style="list-style-type: none"> • J'analyse les situations et fais des choix en conséquence • Je suis autonome • Je prends de la hauteur sur les situations

Chargée/Chargé de clientèle particuliers



SAVOIR ETRE	Définitions
Faire preuve de courage Capacité à affronter résolument les questions difficiles et dire ce qui doit être dit	<ul style="list-style-type: none">• Je partage mes idées et points de vue ouvertement, indépendamment de toutes critiques• Je fais preuve de conviction face à l'adversité et aux défis• Je soulève des sujets controversés pour être certain de les aborder de manière constructive et positive
Faire preuve de flexibilité Capacité à s'adapter rapidement et efficacement à des situations changeantes ou imprévues - Capacité à remettre en question ses propres certitudes et de trouver des solutions créatives à des problèmes complexes	<ul style="list-style-type: none">• J'anticipe les changements potentiels et prépare des plans d'actions pour y faire face• Je gère efficacement les situations de tensions et de résistance au changement et trouve des solutions acceptables pour toutes les parties prenantes• J'évalue les risques et les avantages des changements potentiels et prends des décisions réfléchies• Je gère les paradoxes et incertitudes dans mon quotidien
Faire preuve d'esprit critique Capacité à identifier l'ensemble des aspects d'un sujet et les examiner d'une manière critique pour formuler un point de vue étayé - Être poussé par le désir d'en savoir plus sur les choses, les personnes ou les événements	<ul style="list-style-type: none">• Capacité à mobiliser ses savoirs, en autonomie, sur des opérations avancées dans un contexte stable• Capacité à analyser et transmettre à un niveau supérieur
Porter nos valeurs Capacité à s'inscrire dans les valeurs portées par le groupe en tant qu'entreprise à mission – diversité, inclusion, équité, exemplarité, droit à l'erreur – et à les diffuser dans ses pratiques et à ses collaborateurs	<ul style="list-style-type: none">• Je suis bienveillant et de bonne volonté dans mes pratiques et avec mes différents interlocuteurs• Je véhicule les valeurs du groupe dans mes pratiques
Savoir communiquer Capacité à écouter et comprendre - Savoir appréhender les différentes techniques de communication (écrit, oral, non-verbal), adapter sa communication et faire preuve de pédagogie	<ul style="list-style-type: none">• Je sais faire preuve d'empathie• Je m'adapte à mon interlocuteur• Je choisis le canal de communication pertinent