

Logo de l'organisme d'accueil

ATTESTATION DE STAGE
A remettre au stagiaire à l'issue du stage

ORGANISME D'ACCUEIL

Nom ou dénomination sociale :

Adresse :

.....

☎

Certifie que

LE STAGIAIRE

Nom : Prénom : Sexe : F M Né(e) le / /

Adresse :

.....

☎ mél :

ETUDIANT EN (intitulé de la formation ou du cursus de l'enseignement supérieur suivi par le ou la stagiaire) :

AU SEIN DE (nom de l'établissement d'enseignement supérieur ou de l'organisme de formation) :

.....

A effectué un stage prévu dans le cadre de ses études

DUREE DU STAGE

Dates de début et de fin de stage : Du au

Représentant une durée totale de nombre de semaines / de mois (rayer la mention inutile).

La durée totale du stage est appréciée en tenant compte de la présence effective du stagiaire dans l'organisme, sous réserve des droits et congés et autorisations d'absence prévus à l'article L.124-13 du code de l'éducation (art. L. 124-18 du code de l'éducation). Chaque période au moins égale à 7 heures de présence consécutives ou non est considérée comme équivalente à un jour de stage et chaque période au moins égale à 22 jours de présence consécutifs ou non est considérée comme équivalente à un mois.

MONTANT DE LA GRATIFICATION VERSEE AU STAGIAIRE

Le stagiaire a perçu une gratification de stage pour un montant total de €

L'attestation de stage est indispensable pour pouvoir, sous réserve du versement d'une cotisation, faire prendre en compte le stage dans les droits à la retraite. La législation sur les retraites (loi n°2014-40 du 20 janvier 2014) ouvre aux étudiants dont le stage a été gratifié la possibilité de faire valider celui-ci dans la limite de deux trimestres, sous réserve du versement d'une cotisation. La demande est à faire par l'étudiant dans les deux années suivant la fin du stage et sur présentation obligatoire de l'attestation de stage mentionnant la durée totale du stage et le montant total de la gratification perçue. Les informations précises sur la cotisation à verser et sur la procédure à suivre sont à demander auprès de la Sécurité sociale (code de la Sécurité sociale art. L351-17 / code de l'éducation art. D. 124-9).

FAIT ÀLE

Nom, fonction et signature du représentant de l'organisme d'accueil

Pour les candidats se présentant au titre de leur activité professionnelle, cette attestation sera remplacée par des certificats de travail.

Le livret de compétences est utilisé dans le cadre de l'évaluation du niveau d'acquisition des compétences professionnelles du candidat lors des épreuves E3 et E4.2. Quelles que soient les modalités d'évaluation (CCF ou ponctuelle), l'évaluateur peut ainsi se référer au livret de compétences pour apprécier le degré de couverture du référentiel.

Le livret de compétences est obligatoire pour tous les candidats qui présentent pour la première fois, les épreuves E3 ou E4.2. Il doit être conforme au modèle fourni dans cette annexe et est également disponible en téléchargement sur le site de l'académie de Montpellier. L'édition papier de livret de compétences issu d'application informatique sera acceptée dans la mesure où elle propose un livret conforme au modèle fourni en annexe VI.

Le livret de compétences est **renseigné tout au long de sa formation par l'étudiant qui enregistre les situations qu'il rencontre** en précisant le contexte, les tâches ou travaux réalisés, les compétences acquises en se référant explicitement à la description faite dans les unités U3 et U4.2 du référentiel de certification du diplôme.

La réalité des éléments décrits est attestée par les membres de l'équipe pédagogique et, pour les situations en période d'immersion professionnelle du candidat, par le (ou les) tuteurs de stage, le maître d'apprentissage ou le responsable hiérarchique selon le cas. Il ne sera pas exigé pour les candidats isolés d'attestation de la réalité des éléments décrits.

Le livret de compétences doit être renseigné à partir des 4 degrés de maîtrise des compétences suivants :

- 1 - N'a pas développé la compétence professionnelle ou présente des lacunes graves dans le développement de la compétence professionnelle
- 2 - Présente des lacunes dans le développement de la compétence professionnelle
- 3 - A atteint un niveau de maîtrise satisfaisant de la compétence professionnelle
- 4 - A atteint un niveau de maîtrise très satisfaisant de la compétence professionnelle.

Si le candidat n'a pas eu l'occasion d'acquérir une compétence dans une situation professionnelle, il coche la case NE (non évaluable).

Le livret de compétences comporte 10 fiches numérotées de N°1 à N°10 portant sur les situations professionnelles (ne pas inclure les annexes que le candidat peut apporter le jour de l'épreuve). Lorsque le candidat a établi au cours de sa formation plusieurs fiches concernant la même situation professionnelle (même numéro de fiche), il choisit celle qu'il souhaite inclure dans le livret de compétences.

7 fiches support de l'évaluation de l'épreuve E3 (réunies dans une première sous-chemise)

Pour les fiches n°3 à n°7, le candidat remplira la grille annexée à chacune de ces fiches à partir des caractéristiques du client ou du prospect impliqué dans les situations professionnelles d'information, de conseil au client, de vente et de suivi de la relation client.

- Fiche n°1 : accueil et connaissance du client : accueil physique
- Fiche n°2 : accueil et connaissance du client : accueil à distance
- Fiche n°3 : information, conseil au client, vente : banque au quotidien
- Fiche n°4 : information, conseil au client, vente : crédit
- Fiche n°5 : information et conseil au client, vente : placement
- Fiche n°6 : information et conseil au client, vente : assurances
- Fiche n°7 : suivi de la relation client

3 fiches support de l'évaluation de l'épreuve E4 (réunies dans une seconde sous-chemise)

- Fiche n°8 : analyse d'un portefeuille de clients particuliers
- Fiche n°9 : développement d'un portefeuille de clients particuliers
- Fiche n°10 : gestion des risques au quotidien

Lorsqu'un candidat n'est pas inscrit à une de ces deux épreuves, il n'est pas obligatoire de présenter les fiches correspondant à cette épreuve.

GESTION DE LA RELATION CLIENT
FICHE N° 1 : SITUATION D'ACCUEIL ET CONNAISSANCE DU CLIENT

NOM DU CANDIDAT :	SITUATION D'ACCUEIL PHYSIQUE
PRÉNOM DU CANDIDAT :	SITUATION PROFESSIONNELLE : EN AUTONOMIE <input type="checkbox"/> EN COLLABORATION <input type="checkbox"/>
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 ASSOCIEES					
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

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 <input type="checkbox"/> EN COLLABORATION <input type="checkbox"/>
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
PRÉNOM DU CANDIDAT :	SITUATION PROFESSIONNELLE : EN AUTONOMIE <input type="checkbox"/> EN COLLABORATION <input type="checkbox"/>
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 ASSOCIEES					
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
PRÉNOM DU CANDIDAT :	SITUATION PROFESSIONNELLE : EN AUTONOMIE <input type="checkbox"/> EN COLLABORATION <input type="checkbox"/>
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
PRÉNOM DU CANDIDAT :	SITUATION PROFESSIONNELLE : EN AUTONOMIE <input type="checkbox"/> EN COLLABORATION <input type="checkbox"/>
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 ASSOCIEES					
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
PRÉNOM DU CANDIDAT :	SITUATION PROFESSIONNELLE : EN AUTONOMIE <input type="checkbox"/> EN COLLABORATION <input type="checkbox"/>
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
PRÉNOM DU CANDIDAT :	SITUATION PROFESSIONNELLE : EN AUTONOMIE <input type="checkbox"/> EN COLLABORATION <input type="checkbox"/>
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 ASSOCIEES					
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
PRÉNOM DU CANDIDAT :	SITUATION PROFESSIONNELLE : EN AUTONOMIE <input type="checkbox"/> EN COLLABORATION <input type="checkbox"/>
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
PRÉNOM DU CANDIDAT :	SITUATION PROFESSIONNELLE : EN AUTONOMIE <input type="checkbox"/> EN COLLABORATION <input type="checkbox"/>
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 ASSOCIEES					
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
PRÉNOM DU CANDIDAT :	SITUATION PROFESSIONNELLE : EN AUTONOMIE <input type="checkbox"/> EN COLLABORATION <input type="checkbox"/>
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 <input type="checkbox"/> EN COLLABORATION <input type="checkbox"/>
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 ASSOCIEES					
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					
Informier 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

FICHE N°7 : SUIVI DE LA RELATION CLIENT

NOM DU CANDIDAT :	SUIVI DE LA RELATION CLIENT
PRÉNOM DU CANDIDAT :	SITUATION PROFESSIONNELLE : EN AUTONOMIE <input type="checkbox"/> EN COLLABORATION <input type="checkbox"/>
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 <input type="checkbox"/> EN COLLABORATION <input type="checkbox"/>
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 ASSOCIEES					
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 <input type="checkbox"/> EN COLLABORATION <input type="checkbox"/>
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 ASSOCIEES					
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 <input type="checkbox"/> EN COLLABORATION <input type="checkbox"/>
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

