

RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES

Conseiller(ère) clientèle commerciale

DÉFINITION DU MÉTIER

Le/la conseiller(ère) clientèle commerciale est un(e) expert(e) de la relation client. Il/elle est un spécialiste de l'analyse du besoin de crédits du client, des produits crédits et des marchés (sectoriels). Il/elle est un(e) généraliste de services et prestations bancaires.

3 aptitudes principales exigées pour l'exercer

- Entretenir une relation étroite avec ses clients afin de bien connaître leur situation et leurs besoins pour ainsi pouvoir les conseiller globalement
- Connaître les prestations bancaires
- Savoir gérer un portefeuille crédit

ACTIVITÉS PRINCIPALES

- Entretenir une bonne relation avec ses clients afin de mieux les conseiller.
- Proposer et vendre les différents produits adaptés aux besoins des clients.
- Procéder à l'ouverture de compte et à l'établissement des formalités relatives aux crédits et au suivi de la correspondance.
- Rédiger les comptes rendus d'entretiens ainsi que la correspondance courante.
- Analyser les nouvelles demandes de crédit avec la clientèle comme mettre en place de nouveaux crédits ou modifications de dossiers en cours et développer le «cross selling».
- Évaluer les garanties fournies par le client.
- Évaluer les risques commerciaux et conseiller des produits concernant les garanties possibles pour le client.
- Procéder au montage du crédit et rechercher les informations auprès des spécialistes.
- Fixer le prix et le taux du crédit.
- Contrôler l'application des règlements internes et du cadre légal ainsi que contrôler et gérer les dépassements de crédit (non-respect des clauses du contrat).
- Contrôler le portefeuille crédits et risques ainsi que surveiller les crédits accordés («annual review» sur la base des comptes pertes et profits et du bilan).
- Conseiller son client en matière de gestion de la trésorerie et formuler des propositions ainsi qu'évaluer les risques.
- Accompagner le client dans ses affaires à l'étranger avec l'appui de solutions Trade Finance, trafic des paiements internationaux, change sur devises et placement.
- Effectuer le travail de due diligence en matière de LBA.
- Participer au développement de nouveaux produits.
- Assurer la formation pour la relève.
- Acquérir de nouveaux clients.

ACTIVITÉS PRINCIPALES

DOMAINES DE COMPÉTENCE

SAVOIRS

- Macro et micro économie
 - Macro :
 - économie politique
 - PIB, PNB, balance commerciale et autre données internationales
 - inflation, taux d'intérêt
 - bourse
 - Micro :
 - différents secteurs d'activité
 - notions générales d'immobilier
 - commerce national et international
- Analyse de bilans
 - Traitement du bilan, compte de pertes et profits, analyse financière
- Assurances
 - Produits de base offerts par les assurances
 - Notions générales d'assurances sociales
 - Prévoyance professionnelle (connaissances générales)
 - Caisses de pension
- Technique des crédits
 - Type de crédits
 - Couvertures de crédits, évaluation des garanties
 - Analyse des risques de crédits
- Droit, fiscalité et réglementation
 - Suisse : droit bancaire, droit commercial
 - Code des obligations, Code civil
 - Loi sur les poursuites et faillites
 - Directives de la CDB et de l'ASB, secret bancaire, normes sur le blanchiment d'argent et financement du terrorisme
 - Règlements internes
 - Fiscalité des sociétés (notions de bases)
- Banque et finance
 - Fonctionnement de la banque
 - Sources d'informations financières et commerciales
 - Trafic des paiements
 - Connaissances générales sur les marchés financiers et particulièrement sur le marché des changes
 - Gestion financière
- Marketing / vente
 - Segmentation de la clientèle
 - Profil de comportement du client
 - Ciblage, planification, acquisition de clients
 - Développement d'un réseau de référence
 - Orientation résultat / conclusion vente / négociation prix

ACTIVITÉS PRINCIPALES

DOMAINES DE COMPÉTENCE

SAVOIRS

● Communication et gestion de la relation client	<ul style="list-style-type: none">• Orale : construire et maintenir un rapport de confiance• Écrite : reporting de l'évolution de la marche des affaires• Force de conviction• Compétences sociales
● Informatique	<ul style="list-style-type: none">• Outils de bureautique• Logiciels spécifiques de la banque
● Organisation personnelle Gestion du temps Gestion de projets	<ul style="list-style-type: none">• Gestion des priorités, planification des activités, gestion du temps• Définition des objectifs• Gestion d'un projet / mandat
● Coopération et travail en équipe / réseau	<ul style="list-style-type: none">• Règles de coopération, de coordination• Développement de réseaux d'experts• Reconnaître ses limites, savoir faire appel aux spécialistes• Développement d'un team / motivation• Conduite de séances de travail
● Langues	<ul style="list-style-type: none">• Français, anglais et allemand
● Didactique	<ul style="list-style-type: none">• Transmettre les connaissances

