

## Missions confiées, en entreprise, aux apprentis(es) préparant la Licence Professionnelle Assurance Banque Finance Chargé de clientèle

**Gestion de la relation client :** *Cette fonction consiste à répondre à la demande du client d'un établissement financier et développer une relation de confiance. Elle est assurée grâce à la mise en place des compétences suivantes :*

- Accueil et communication avec un client ou un prospect de la banque physiquement présent ou à distance
- Réalisation des opérations bancaires entrant dans son champ d'action
- Recueil des informations qui permettent la découverte du client, de ses projets, de ses besoins
- Anticipation et/ou réaction face aux événements de la vie du client (naissance, décès, mariage, séparation, perte emploi...)
- Formalisation de la relation avec un client dans un contexte omnicanal
- Proposition de produits, de services et de solutions d'épargne en fonction de l'intérêt du client et des besoins identifiés
- Recherche et propositions de solutions en réponse à un besoin de financement de la part d'un client
- Accompagnement du client tout au long des opérations commerciales en cours et à venir le concernant
- Prospection, prescription, recommandation de nouveaux clients
- Identification et maîtrise des risques opérationnels
- Traitement des réclamations

**Développement et suivi de l'activité :** *Cette fonction consiste à acquérir des pratiques professionnelles permettant d'assurer une prestation de qualité, à travers les compétences suivantes :*

- Exploitation des documents de gestion de l'unité de travail (tableaux de bord, rentabilité, risques, évolution, marges de progrès...)
- Restitution, à l'écrit ou à l'oral, de son activité à sa hiérarchie (analyse risque de son portefeuille, activité commerciale, prospection, indicateurs de rentabilité)
- Utilisation des outils de prévention, de suivi et de contrôle de son établissement
- Identification et compréhension des organes et grands principes de régulation bancaire et du financement de l'économie
- Développement de sa curiosité professionnelle en enrichissant ses connaissances dans un environnement évolutif
- Réaliser ses missions dans un environnement collectif et multicanal
- Contribuer à l'atteinte des résultats dans le respect des règles et procédures
- Identifier les risques en interprétant l'environnement économique, financier et réglementaire
- Identifier le processus de production, de diffusion et de valorisation des savoirs.
- Respecter les principes d'éthique, de déontologie et de responsabilité environnementale.
- Travailler en équipe, en réseau, ainsi qu'en autonomie au service d'un projet
- Caractériser et valoriser ses compétences et son projet professionnel en fonction d'un contexte.
- Analyser ses actions en situation professionnelle, s'autoévaluer pour améliorer sa pratique

**Expression et communication :** *A travers ce domaine, l'alternant devra acquérir des capacités relatives à l'informatique et la communication (en français et dans une langue étrangère), telles que :*

- Utiliser les outils numériques de référence et les règles de sécurité informatique pour acquérir, traiter, produire et diffuser de l'information ainsi que pour collaborer en interne et en externe.
- Identifier, sélectionner et analyser avec esprit critique diverses ressources dans son domaine de spécialité pour documenter un sujet et synthétiser ces données en vue de leur exploitation
- Analyser et synthétiser des données en vue de leur exploitation.
- Se servir aisément des différents registres d'expression écrite et orale de la langue française.
- Communiquer par oral et par écrit, de façon claire et non-ambiguë, en français et dans au moins une langue étrangère

Cette liste de missions est tirée du référentiel de la Licence Professionnelle Assurance Banque Finance -Chargé de Clientèle en fonction de l'activité de l'entreprise les missions seront abordées plus ou moins régulièrement.