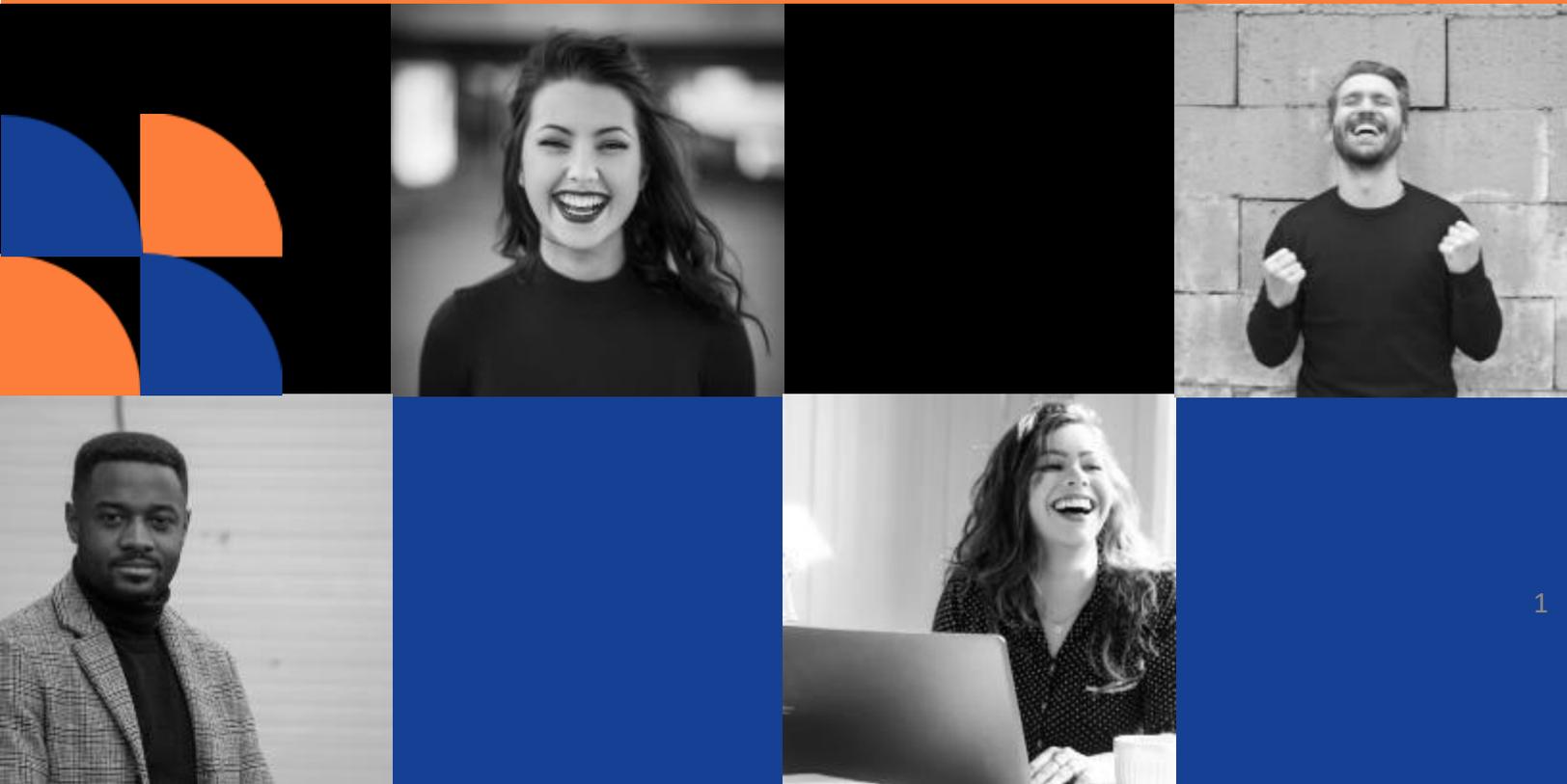


# Mon Métier de Animatrice commerciale / Animateur commercial



# Animatrice commerciale/Animateur commercial



## **VOS ROLES ET VOS ENJEUX**

En lien avec la Direction Commerciale, vous avez un rôle de facilitation auprès du réseau. Vous accompagnez les caisses/agences de votre périmètre dans le développement et la dynamisation de leur activité commerciale, et l'appropriation des moyens et méthodes en adéquation avec les objectifs stratégiques du Groupe. Vous accompagnez l'amélioration des pratiques professionnelles des équipes commerciales. Relais de communication de la politique du Groupe et de ses valeurs, vous véhiculez les bonnes informations dans le réseau et animez les messages au plus près de la relation client avec l'objectif de la réduction des écarts.

## **VOS RESPONSABILITÉS**

- Être présent sur le terrain et maintenir un lien étroit avec le réseau, pour répondre aux différents besoins des caisses/agences
- Développer une relation de confiance avec les Directeurs/Directrices pour les accompagner efficacement dans leur responsabilité au quotidien
- Aider les Directeurs/Directrices dans l'accompagnement de la montée en compétences de leurs équipes
- Animer les équipes du réseau dans le développement des pratiques professionnelles et de la performance commerciale
- Être en appui du réseau dans le développement des compétences des équipes commerciales
- Concevoir des évènements pour faciliter la mise en œuvre de la politique commerciale et son suivi

- Animer les nouveaux dispositifs commerciaux et
- veiller à leur intégration dans les pratiques professionnelles
- Retranscrire l'information auprès du réseau, transmettre les bons messages et faciliter l'accès à la donnée
- Entretenir une relation constructive avec les
- organes de gouvernance, en accord avec les orientations du Groupe et du réseau
- Développer les synergies de qualité par la confiance et la proximité, au service des caisses/agences et de la banque

Exemples de parcours pour y parvenir : Expérience réussie dans les métiers du réseau complétée par responsabilité de Management de caisse/agence

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



# Animatrice commerciale/Animateur commercial



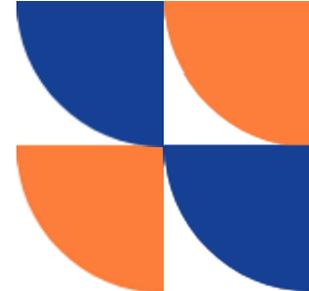
LES COMPÉTENCES		
SAVOIR-FAIRE	SAVOIRS	SAVOIR-ÊTRE
Analyse	Conformité	Apprendre à apprendre
Animation de formation	Droit	Être acteur du collectif
Conseil	Durabilité	Être centré client
Développement de marché	Finance	Être proactif
Ingénierie technico-commerciale	Langues	Être responsable
Management transversal	Marketing et communication	Faire preuve de courage
Négociation	Middle & back office	Faire preuve de flexibilité
Orientation client	Offre	Faire preuve de leadership
Pilotage	Projet et innovation	Faire preuve d'esprit critique
Qualité	Sécurité	Pédagogie
Réseautage	SI & DATA	Porter nos valeurs
Support	Stratégie	Savoir communiquer
Travail en équipe		
Veille		

# Animatrice commerciale/Animateur commercial



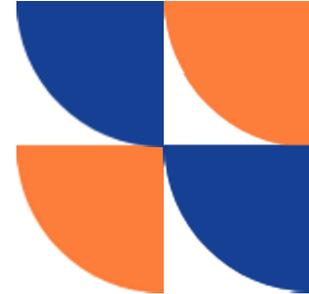
SAVOIR-FAIRE	Définitions
<b>Analyse</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sélectionner et croiser les sources d'informations, intégrer l'hétérogénéité, la durée de vie et la sensibilité des données, et garantir leur pertinence au service de l'analyse</li><li>• Prendre en compte l'environnement, ses évolutions et enjeux, mener les études et établir le diagnostic adéquat en lien avec les parties prenantes concernées</li><li>• Porter une approche objective des situations, élaborer les scénarii pertinents et évaluer les risques et leurs impacts avec une approche court moyen et longs termes</li><li>• Formaliser les conclusions et poser les arbitrages et leurs arguments dans un objectif de performance</li><li>• Partager les recommandations, associer les parties prenantes et faciliter la prise de décision</li></ul>
<b>Animation de formation</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Préparer ses interventions en intégrant les aspects pédagogiques et logistiques pour garantir une animation optimale</li><li>• Comprendre les besoins et la composition du groupe et adapter la dynamique d'animation dans une logique d'efficacité</li><li>• Animer les formations, transmettre des messages de qualité et accompagner les participants dans le développement de leur bagage professionnel</li><li>• Impliquer les participants, s'appuyer sur la dynamique du groupe, faciliter le partage d'expérience pour inspirer, questionner et faire évoluer</li></ul>
<b>Conseil</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Comprendre les besoins et l'environnement du client interne, intégrer les éventuels évolutions et impacts dans l'analyse</li><li>• Apporter un accompagnement de qualité adapté aux besoins de chaque partie prenante</li><li>• Partager son expertise, proposer les solutions adéquates et se placer au niveau de l'interlocuteur pour faciliter sa compréhension</li><li>• Éclairer et faciliter la prise de décision au service du développement de l'activité et de la prévention des risques</li></ul>
<b>Développement de marché</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Comprendre son marché et ses évolutions</li><li>• Anticiper les besoins clients et valoriser l'offre avec proactivité dans une démarche de satisfaction client</li><li>• Contribuer au dynamisme de l'entité, porter les valeurs de l'entreprise et participer au rayonnement de l'entité au niveau local</li></ul>
<b>Ingénierie technico-commerciale</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se mettre au service des entités, développer une relation constructive au profit du business, orienter et soutenir les équipes commerciales dans leur démarche de conseil et de vente</li><li>• Comprendre le besoin, mobiliser la totalité de l'offre et accompagner les commerciaux dans la structuration de services à forte valeur ajoutée en lien avec le contexte</li><li>• Concevoir et prendre en charge des montages complexes en réponse à des enjeux multiples, garantir leur équilibre et les porter auprès du client</li><li>• Développer un réseau de qualité avec ses pairs, entretenir des synergies constructives avec les équipes internes et externes et partager les bonnes pratiques dans un objectif de performance</li></ul>

# Animatrice commerciale/Animateur commercial



SAVOIR-FAIRE	Définitions
<b>Management transversal</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• S'intéresser à l'autre, comprendre les besoins et spécificités de chacun, et faciliter le climat de confiance</li><li>• Expliquer, donner du sens et valoriser l'apport individuel dans le bon fonctionnement du collectif</li><li>• Apporter soutien et expertise dans l'amélioration des pratiques professionnelles, contribuer au développement des compétences et faciliter l'appropriation individuelle et collective</li><li>• Animer le collectif au quotidien autour de la feuille de route et partager l'information dans un objectif d'efficacité opérationnelle</li></ul>
<b>Négociation</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Intégrer l'ensemble des parties prenantes dans la discussion, comprendre les objectifs et scénarii et préparer les différentes solutions</li><li>• Communiquer de manière positive et bienveillante et favoriser l'échange constructif</li><li>• Adapter son argumentation à la situation et aux besoins, tenir ses positions, les exprimer avec clarté et les reformuler</li><li>• Trouver un accord dans le respect des objectifs et des intérêts de chacun pour susciter une satisfaction mutuelle</li></ul>
<b>Orientation client</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• S'intéresser à ses clients et leur marché, comprendre leurs objectifs et leurs enjeux et animer une relation de proximité avec les différents interlocuteurs</li><li>• Démontrer son rôle de référent sur le secteur par la qualité de l'expertise et du conseil apporté</li><li>• Intégrer la complexité du besoin, co-construire la solution et structurer des offres complexes, garantir la qualité du service proposé</li><li>• Exploiter la connaissance client, faire vivre une expérience client différente porteuse de valeur ajoutée</li></ul>
<b>Pilotage</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Définir la feuille de route en fonction de la stratégie et l'environnement de l'entité, conduire sa mise en œuvre opérationnelle</li><li>• Structurer l'organisation adéquate, mobiliser les équipes et animer l'activité au quotidien dans un objectif de qualité, de coût et de respect des délais</li><li>• Suivre les indicateurs, mesurer l'efficacité opérationnelle et garantir le bon déroulement de la feuille de route</li><li>• Anticiper les évolutions et arbitrer en fonction du besoin, des objectifs et des enjeux</li></ul>
<b>Qualité</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Traiter les opérations dans un objectif d'efficacité et de confidentialité et suivre la qualité des livrables mis en place dans les délais impartis</li><li>• Mettre en pratique les normes et règles de sécurité liées à l'activité et veiller à leur bonne application</li><li>• Contribuer activement à la qualité des prestations proposées, participer à l'amélioration des processus et définir les indicateurs de suivi pertinents</li><li>• Suivre les évolutions réglementaires dans son activité et les mettre en application en quotidien</li></ul>

# Animatrice commerciale/Animateur commercial



SAVOIR-FAIRE	Définitions
<b>Réseautage</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Développer un réseau de prescription et d'expertise en lien avec les besoins de l'entreprise, et entretenir des relations de confiance avec les partenaires d'affaire</li><li>• Se positionner comme un partenaire fiable et faire valoir un professionnalisme de qualité au service du réseau et du business</li><li>• Identifier et mobiliser un réseau de partenaires efficaces, et animer les relations dans un objectif de performance</li><li>• Promouvoir la qualité de l'image et du positionnement de l'entreprise auprès des partenaires et parties prenantes externes</li></ul>
<b>Support</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Apporter un support efficace à l'équipe et aux clients utilisateurs en fonction des besoins</li><li>• Initier la gestion des dossiers et accompagner les différents interlocuteurs dans une approche de service rendu</li><li>• Introduire les évolutions des processus et outils en fonction des besoins identifiés</li><li>• Mettre à jour la documentation de son domaine, la diffuser et veiller à sa bonne compréhension</li></ul>
<b>Travail en équipe</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Interagir dans un environnement pluridisciplinaire, animer un réseau professionnel et entretenir des relations constructives dans un objectif d'efficacité</li><li>• S'engager au quotidien dans l'amélioration des pratiques professionnelles, transmettre son expérience et faciliter le développement des compétences dans un objectif de performance</li><li>• S'investir au quotidien dans la dynamique d'équipe, et contribuer activement à la qualité des relations et à son bon fonctionnement</li><li>• Communiquer avec efficacité, faciliter l'accès et le partage de l'information au service du collectif</li><li>• Mobiliser les spécialisations adéquates en fonction du contexte et les animer en lien avec les besoins du collectif</li></ul>
<b>Veille</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Évaluer l'impact des changements sur les processus et stratégies</li><li>• Réaliser une veille approfondie multi-domaines</li><li>• Anticiper les changements à court terme et proposer des adaptations</li><li>• Analyser les tendances émergentes et formuler des recommandations</li><li>• Développer un réseau de sources d'information fiables</li></ul>

# Animatrice commerciale/Animateur commercial



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
<b>Conformité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformité déontologie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conflits d'intérêts client/salarié</li> <li>• Corruption</li> <li>• Faculté de signalement</li> <li>• Listes de surveillance et d'interdiction</li> <li>• Suivi du personnel sensible</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformité éthique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Politique interne d'entrée en relation</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformité LCB-FT</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Activités internationales</li> <li>• AMLFT</li> <li>• AMLFT expert - TACO</li> <li>• Déclaration de soupçon</li> <li>• Droits de communications</li> <li>• France</li> <li>• Maîtrise des outils de pilotage des experts</li> <li>• Outils de pilotage du réseau</li> <li>• Procédures LCB-FT-SFI - KYC</li> <li>• Procédures LCB-FT-SFI - KYT</li> <li>• Réglementation et normes LCB-FT-SFI</li> <li>• TRACFIN</li> <li>• TRACFIN, DGFIP</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformité réglementaire</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Certifications et formations réglementaires</li> <li>• Conformité fiscale</li> <li>• Directive MIF / RG AMF</li> <li>• Externalisation</li> <li>• Finance durable - ESG</li> <li>• MICA</li> <li>• Prestations essentielles externalisées, IOBSP...</li> <li>• Protection des investisseurs et transparence de marchés</li> <li>• Règlement MAR</li> <li>• Réglementation américaine</li> <li>• Réglementation FATCA, EAI &amp; QI</li> <li>• RGPD</li> <li>• Veille réglementaire</li> <li>• Volcker, Dodd Franck Act</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Risques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cartographie des risques</li> <li>• Risques de marchés</li> <li>• Risques de taux</li> <li>• Risques opérationnels</li> </ul>

# Animatrice commerciale/Animateur commercial



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
<p style="text-align: center;"><b>Droit</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Droit civil</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Associations</li> <li>• Avant-contrats</li> <li>• Conséquences de l'inexécution du contrat</li> <li>• Contrats et obligations</li> <li>• Crédits ruineux</li> <li>• Devoir de conseil</li> <li>• Devoir d'information et de mise en garde</li> <li>• Droit d'adoption</li> <li>• Droit de la famille</li> <li>• Droit de la responsabilité civile</li> <li>• Droit des contrats de mariage</li> <li>• Droit des personnes</li> <li>• Droit et régimes matrimoniaux</li> <li>• Fraude</li> <li>• Identification et traitement des clauses abusives</li> <li>• Lésion</li> <li>• Libéralités</li> <li>• Nom</li> <li>• Résiliation</li> <li>• Responsabilités professionnelles</li> <li>• Sociétés</li> <li>• Successions</li> <li>• Tutorat</li> <li>• Validité des contrats</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Droit des affaires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Droit commercial</li> <li>• Droit d'auteur</li> <li>• Droit de la concurrence</li> <li>• Droit de la distribution</li> <li>• Droit de la propriété intellectuelle</li> <li>• Droit de la protection des données</li> <li>• Droit de l'identité de marque</li> <li>• Droit des contrats</li> <li>• Droit des dessins</li> <li>• Droit des marques</li> <li>• Droit des sociétés</li> <li>• Gestion des contentieux</li> <li>• RGPD</li> </ul>

# Animatrice commerciale/Animateur commercial



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
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Droit des assurances</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assurance décès</li> <li>• Assurance homme clé</li> <li>• Assurance responsabilité civile</li> <li>• Assurance-vie</li> <li>• Contentieux de l'assurance</li> <li>• Contrats individuels et collectifs</li> <li>• Des biens</li> <li>• Des personnes et des professionnels</li> <li>• Droit des contrats</li> <li>• Exclusions de garantie</li> <li>• Exécution du contrat d'assurance</li> <li>• Garanties</li> <li>• Incapacités</li> <li>• Sinistres</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Droit fiscal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• BIC</li> <li>• Comptabilité</li> <li>• Contrôle fiscal et contentieux fiscal</li> <li>• Conventions internationales</li> <li>• Directives européennes</li> <li>• Droits d'enregistrement</li> <li>• Droits des sociétés</li> <li>• Droits des successions</li> <li>• Fiscalité</li> <li>• Fiscalité corporate</li> <li>• Fiscalité internationale</li> <li>• Fiscalité patrimoniale</li> <li>• IFI</li> <li>• IR/PV des particuliers ou des entreprises (BIC, IS, BA, BNC)</li> <li>• IS</li> <li>• Procédures fiscales</li> <li>• PV</li> <li>• Successions</li> <li>• TVA</li> </ul>

# Animatrice commerciale/Animateur commercial



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
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Droit immobilier</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assurance</li> <li>• Baux commerciaux</li> <li>• Construction</li> <li>• Copropriétés</li> <li>• Location</li> <li>• Transaction</li> <li>• Urbanisme</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Droit international des affaires</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Droit international privé</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacités des personnes</li> <li>• Compétence territoriale des juridictions</li> <li>• Compétences linguistiques</li> <li>• Conflits de lois</li> <li>• Contrats internationaux</li> <li>• Droit international privé</li> <li>• Régimes matrimoniaux</li> <li>• Successions</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Droit pénal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Droit pénal général</li> <li>• Droit pénal spécial</li> <li>• Procédure pénale</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Droit public</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administratif</li> <li>• Comptable</li> <li>• De l'environnement</li> <li>• De l'urbanisme</li> <li>• Des collectivités territoriales</li> <li>• Des marchés publics</li> <li>• Finances publiques</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Droit social</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrat de travail</li> <li>• Droit disciplinaire</li> <li>• Droit social</li> <li>• Gestion des instances représentatives du personnel, négociations collectives, élections professionnelles</li> <li>• Temps de travail, repos, congés payés</li> </ul>
<b>Durabilité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Critères ESG</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Critères de gouvernance</li> <li>• Critères environnementaux</li> <li>• Critères sociaux</li> </ul>

# Animatrice commerciale/Animateur commercial



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
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enjeux sociaux et sociétaux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Culture</li> <li>• Diversité</li> <li>• Égalité</li> <li>• Handicap</li> <li>• Inclusion</li> <li>• Précarité</li> <li>• Vivre ensemble</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Environnement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Climat</li> <li>• Décarbonation</li> <li>• Écologie</li> <li>• Pollution</li> <li>• Ressources naturelles</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mutualisme</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Raison d'être et valeurs</li> <li>• Spécificités du modèle et ses axes d'évolutions</li> <li>• Structure organisationnelle</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Politique et ambitions Groupe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agora et vie mutualiste</li> </ul>
<b>Finance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comptabilité analytique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actifs financiers et indicateurs ESG</li> <li>• Actifs immatériels</li> <li>• Comptabilité extra-financière</li> <li>• Indicateurs extra-financiers</li> <li>• Liasse fiscale</li> <li>• Outil CALIFE</li> <li>• Ratios de liquidité</li> <li>• Ratios de rentabilité</li> <li>• Ratios de solvabilité</li> <li>• Soldes intermédiaire de gestion</li> <li>• Structure financière</li> <li>• Tableau de financement</li> <li>• Tableau des flux</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comptabilité générale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Budgets</li> <li>• États comptables</li> <li>• Outils et logiciels de comptabilité</li> <li>• Réglementation et normes comptables</li> <li>• Techniques comptables</li> <li>• Techniques de comptabilité bancaire</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Investissements ESG</li> </ul>	
<b>Langues</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anglais</li> </ul>	

# Animatrice commerciale/Animateur commercial



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
<b>Marketing et communication</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Etudes marketing</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Curation</li> <li>• Techniques d'analyse</li> <li>• Techniques de veille</li> </ul>
<b>Middle &amp; back office</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bureautique hors Pack Office</li> <li>• Bureautique Pack Office</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestion de données - ACCES</li> <li>• Messagerie - OUTLOOK</li> <li>• Publication - POWERPOINT</li> <li>• Tableur - EXCEL</li> <li>• Traitement de texte - WORD</li> </ul>
<b>Offre</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Animation de la relation client</li> <li>• Offre assurance</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conduite d'entretien</li> <li>• Dispositifs de communication</li> <li>• Négociation</li> <li>• Outil de requêtage FOCUS</li> <li>• Outils de pilotage et de suivi clients</li> <li>• Prospection et développement</li> <li>• SI décisionnel</li> <li>• Assurance vie</li> <li>• Automobile</li> <li>• Courtage</li> <li>• Emprunteurs</li> <li>• IRD</li> <li>• Prévoyance</li> <li>• Requêtes commerciales</li> <li>• Santé</li> </ul>

# Animatrice commerciale/Animateur commercial



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
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Offre bancaire particulier</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Banque à distance</li> <li>• Bons et comptes à terme</li> <li>• Comptes courants</li> <li>• Crédits à la consommation</li> <li>• Crédits immobiliers</li> <li>• Critères d'octroi</li> <li>• Éléments constitutifs d'un projet immobilier</li> <li>• Épargne bancaire</li> <li>• Épargne logement</li> <li>• Gamme des crédit immobiliers</li> <li>• Gamme des crédits à la consommation</li> <li>• Livrets d'épargne non réglementés</li> <li>• Livrets d'épargne règlementés</li> <li>• Moyens de paiement</li> <li>• Outils de simulation</li> <li>• Outils de simulation et de souscription IDCHAB</li> <li>• Outils de simulation, de souscription IDCC</li> <li>• Procédures d'instruction et de gestion</li> <li>• Services bancaires aux particuliers</li> <li>• Services liés</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Offre bancaire professionnel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crédits agri-viti</li> <li>• Crédits aux professionnels - associations - OBNL - collectivités</li> <li>• Financement internationaux</li> <li>• Financements d'acquisition d'entreprises</li> <li>• Financements du cycle d'exploitation</li> <li>• Financements moyen et long terme</li> <li>• Financements structurés</li> <li>• Gestion de trésorerie</li> <li>• Offre commerciale</li> <li>• Outils de simulation, de souscription IDCE</li> <li>• Procédures d'instruction et de gestion</li> </ul>

# Animatrice commerciale/Animateur commercial



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
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Offre entreprises</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Financements d'acquisition d'entreprise</li> <li>• Financements du cycle d'exploitation</li> <li>• Financements internationaux</li> <li>• Financements moyen et long terme</li> <li>• Financements structurés</li> <li>• Gestion de trésorerie</li> <li>• Offre commerciale</li> <li>• Outils de simulation, de souscription IDCE</li> <li>• Procédures d'instruction et de gestion</li> <li>• Start-up</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Offre immobilière</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• AGIMO</li> <li>• Déontologie des agents immobiliers</li> <li>• Gestion</li> <li>• Immobilier ancien</li> <li>• Immobilier neuf</li> <li>• Mandat de gestion</li> <li>• Négociateurs immobiliers</li> <li>• Offre produits et services immobilier</li> <li>• Outils de souscription et d'administration</li> <li>• PACLOC</li> <li>• Procédures</li> <li>• Réglementation</li> <li>• Souscription</li> <li>• TIMO</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Offre leasing affacturage particulier</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leasing particulier</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Offre leasing affacturage professionnel et entreprises</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Affacturage KA</li> <li>• Affacturage pro</li> <li>• Crédit bail immobilier</li> <li>• Crédit-bail</li> <li>• DAI</li> <li>• Ingénierie commerciale</li> <li>• Location financière</li> <li>• Offre internationale</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Offre protection des biens et des personnes particulier</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Offre Homiris particuliers</li> </ul>

# Animatrice commerciale/Animateur commercial



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
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Offre protection des biens et des personnes professionnel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Offre Homiris professionnel et collectivités</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Offre téléphonie particulier</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Téléphonie</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Offre téléphonie professionnel</li> <li>• Services bancaires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Téléphonie</li> <li>• BAS (Bank as a service)</li> <li>• Communication bancaire</li> <li>• Flux</li> <li>• Franchises</li> <li>• Lissage de crédits immobiliers</li> <li>• Modes d'amortissement</li> <li>• Monétique</li> <li>• Outils de tarification TAC et de pilotage</li> <li>• Plan de financement</li> <li>• Regroupement de crédits</li> <li>• Solutions de paiement</li> <li>• Tarification des entreprises</li> <li>• Tarification des particuliers</li> <li>• Tarification des professionnels/agri</li> <li>• Tarification des services</li> <li>• Taux d'intérêt</li> <li>• Taux d'usure</li> <li>• Techniques de crédit</li> </ul>
<p><b>Projet et innovation</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conduite de projet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Construction et gestion de budget</li> <li>• Gestion du changement</li> <li>• Méthodologie de construction de projet</li> <li>• Outils et méthodes de reporting</li> <li>• Planification</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Innovation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Techniques d'idéation</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intelligence collective</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilitation</li> <li>• Outils d'animation</li> <li>• Techniques d'animation d'ateliers d'IC</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pilotage de la transformation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Définition / structuration de projet de transformation</li> <li>• Gestion des parties prenantes</li> <li>• Planification de la transformation</li> <li>• Reporting transformation</li> <li>• Techniques et processus de transformation</li> </ul>

# Animatrice commerciale/Animateur commercial



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
<b>Sécurité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PSH</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réglementation HSE</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normes HSE</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Secours à la personne</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consignes de sécurité</li> <li>• N° d'urgence</li> <li>• SST</li> <li>• Techniques et procédures d'évacuation</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sécurité des biens et des personnes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conditions d'accès dans les locaux</li> <li>• Discrétion</li> <li>• Dispositif d'urgence</li> <li>• Dispositifs de protection</li> <li>• Environnement de travail</li> <li>• N° d'appel CRITEL ou PC Sécurité</li> <li>• Vigilance</li> <li>• VIGIPIRATE</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sécurité incendie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alerte incendie</li> <li>• Cheminement d'évacuation</li> <li>• Manipulation extincteurs</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Service sécurité site</li> </ul>	

# Animatrice commerciale/Animateur commercial



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
<b>SI &amp; DATA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Data science</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyses/Reporting dynamiques</li> <li>• Connaissance des données flux C/C et contrats</li> <li>• Connaissance du SIO</li> <li>• Connaître et comprendre les restitutions des données dans le transactionnel (SEQP, MOUV, DOCCO...)</li> <li>• Data management/pré-processing</li> <li>• Deep learning</li> <li>• Développement de modèles prédictifs</li> <li>• Maintenance et enrichissement des modèles dans une logique d'amélioration continue</li> <li>• Méthode d'échantillonnage</li> <li>• Préparation de bases de données ; manipulation/transformation de volumes de données importants</li> <li>• Sélection de variables (prédicteurs à intégrer dans un modèle)</li> <li>• Statistiques descriptives, analyses bivariées, arbres de décision</li> <li>• Suivi des modèles prédictifs/ciblages data science</li> <li>• Suivi des performances des ciblage data science</li> <li>• Techniques avancées de machine learning</li> <li>• Techniques de machine learning</li> <li>• Text mining</li> <li>• Utilisation outil de datavisualisation</li> <li>• Utilisation outil et techniques de data mining</li> <li>• Veille technologique</li> <li>• Webscraping, évolution des techniques de machine learning, etc.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Outils et applicatifs</li> </ul>	
<b>Stratégie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stratégie commerciale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stratégie de développement de business</li> <li>• Stratégie de distribution</li> <li>• Stratégie de vente</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stratégie d'entreprise</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stratégie de croissance</li> <li>• Stratégie de gouvernance</li> <li>• Stratégie d'innovation</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stratégie financière</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Politique de gestion</li> <li>• Politique de valorisation d'actifs</li> <li>• Politique d'investissement</li> </ul>

# Animatrice commerciale/Animateur commercial



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
	• Stratégie juridique	• Stratégie juridique
	• Stratégie marketing	• Politique produit • Stratégie de communication • Stratégie de marque
	• Stratégie opérationnelle	• Politique de sécurité • Stratégie achats • Stratégie immobilière • Stratégie qualité • Stratégie supply chain
	• Stratégie RH	• Politique marque employeur • Stratégie de développement humain • Stratégie de learning et development • Stratégie sociale
	• Stratégie sociétale et environnementale	• Politique environnementale • Politique sociétale

# Animatrice commerciale/Animateur commercial



SAVOIR ETRE	Définitions
<b>Apprendre à apprendre</b> 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	<ul style="list-style-type: none"><li>• J'identifie les moyens d'améliorer mes méthodes d'apprentissage</li><li>• Je sollicite le feedback</li><li>• Je mémorise avec succès de nouvelles connaissances</li></ul>
<b>Être acteur du collectif</b> 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	<ul style="list-style-type: none"><li>• J'organise un travail commun en m'appuyant sur les compétences de chacun</li><li>• Je sais partager des informations dans l'intérêt du groupe</li><li>• Je viens en appui d'un collaborateur dans le besoin</li></ul>
<b>Être centré client</b> 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	<ul style="list-style-type: none"><li>• Je suis proactif avec le client externe comme interne</li><li>• Je lui propose les solutions adaptées</li><li>• Je concilie l'intérêt du client et de l'entreprise</li></ul>
<b>Être proactif</b> 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	<ul style="list-style-type: none"><li>• J'identifie les opportunités de croissance et d'expansion pour l'organisation</li><li>• J'élabore des plans stratégiques pour atteindre les objectifs à long terme</li><li>• J'établis des partenariats pour maximiser les résultats</li></ul>
<b>Être responsable</b> 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	<ul style="list-style-type: none"><li>• J'analyse les situations et fais des choix en conséquence</li><li>• Je suis autonome</li><li>• Je prends de la hauteur sur les situations</li></ul>
<b>Faire preuve de courage</b> Capacité à affronter résolument les questions difficiles et dire ce qui doit être dit	<ul style="list-style-type: none"><li>• Je partage mes idées et points de vue ouvertement, indépendamment de toutes critiques</li><li>• Je fais preuve de conviction face à l'adversité et aux défis</li><li>• Je soulève des sujets controversés pour être certain de les aborder de manière constructive et positive</li></ul>

# Animatrice commerciale/Animateur commercial



SAVOIR ETRE	Définitions
<p><b>Faire preuve de flexibilité</b></p> <p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• J'anticipe les changements potentiels et prépare des plans d'actions pour y faire face</li> <li>• Je gère efficacement les situations de tensions et de résistance au changement et trouve des solutions acceptables pour toutes les parties prenantes</li> <li>• J'évalue les risques et les avantages des changements potentiels et prends des décisions réfléchies</li> <li>• Je gère les paradoxes et incertitudes dans mon quotidien</li> </ul>
<p><b>Faire preuve de leadership</b></p> <p>Capacité à guider, faire adhérer et inspirer des individus ou organisations dans le but d'atteindre certains objectifs</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• J'identifie et je comprends l'origine des émotions qui sous-tendent les réactions de l'autre que je sois impliqué ou non</li> <li>• Je facilite l'apprentissage en faisant réfléchir mes interlocuteurs de la manière la mieux adaptée à la situation</li> </ul>
<p><b>Faire preuve d'esprit critique</b></p> <p>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 évènements</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacité à mobiliser ses savoirs, en autonomie, sur des opérations avancées dans un contexte stable</li> <li>• Capacité à analyser et transmettre à un niveau supérieur</li> </ul>
<p><b>Pédagogie</b></p> <p>Capacité à transmettre ses connaissances et ses expériences d'une manière structurée, cohérente et adaptée aux interlocuteurs pour leur permettre de les mettre en pratique</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• J'adapte les méthodes d'apprentissage aux besoins de mes interlocuteurs</li> <li>• Je facilite l'apprentissage en faisant réfléchir mes interlocuteurs de la manière la mieux adaptée à la situation</li> </ul>
<p><b>Porter nos valeurs</b></p> <p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Je suis bienveillant et de bonne volonté dans mes pratiques et avec mes différents interlocuteurs</li> <li>• Je véhicule les valeurs du groupe dans mes pratiques</li> </ul>
<p><b>Savoir communiquer</b></p> <p>Capacité à écouter et comprendre - Savoir appréhender les différentes techniques de communication (écrit, oral, non-verbal), adapter sa communication et faire preuve de pédagogie</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• J'utilise mes capacités à communiquer pour obtenir l'adhésion</li> <li>• Je sais accompagner et être pédagogue</li> <li>• Je sais impulser une dynamique</li> </ul>