

# Mon Métier de Conseillère patrimoniale/Conseiller patrimonial



# Conseillère patrimoniale/Conseiller patrimonial



## **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 animez un réseau externe, prospectez et anticipez les nouvelles opportunités d'affaires. Vous travaillez étroitement avec les équipes internes et les autres portefeuilles professionnels et particuliers pour servir efficacement votre devoir de conseil auprès des clients. Vous êtes partie prenante de la vie de l'entité. Vous contribuez à son dynamisme et son rayonnement.

## **VOS RESPONSABILITÉS**

- Piloter un portefeuille de clients patrimoniaux dans une relation multi-canal avec une forte présence terrain
- Personnaliser la relation client par la proactivité et la qualité du service avec les solutions les plus adaptées à la spécificité client
- Conseiller et accompagner toutes les phases de vie du patrimonial
- Co-construire des réponses multi-services appropriées en interface avec les expertises internes et externes
- Être le relais d'expertise patrimoniale sur l'entité au service de l'équipe commerciale et des clients des portefeuilles particuliers et professionnels
- 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 référence
- Se tenir informé de l'actualité, les 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 en réussite en développement de portefeuille «Particuliers» et dossiers patrimoniaux

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



# Conseillère patrimoniale/Conseiller patrimonial



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
Orientation client	Langues	Être force de proposition
Travail en équipe	Middle & back office	Être proactif
Vente	Offre	Être responsable
	Sécurité	Faire preuve de courage
	Stratégie	Faire preuve de flexibilité
		Faire preuve d'esprit critique
		Porter nos valeurs
		Savoir communiquer

# Conseillère patrimoniale/Conseiller patrimonial



SAVOIR-FAIRE	Définitions
<p><b>Analyse</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Détecter et recenser les informations, veiller à leur exhaustivité et prendre en compte la durée de vie de la donnée dans l'analyse</li> <li>• Combiner les sources d'informations, mener les études adéquates, mettre en perspective le sujet et son contexte et comprendre leurs enjeux</li> <li>• Faire preuve d'un regard critique dans l'étude du sujet, associer les parties prenantes concernées et évaluer les scénarii opportuns et leurs impacts</li> <li>• Formaliser et transmettre les conclusions et préconisations adéquates dans un objectif de qualité et de performance</li> </ul>
<p><b>Développement de marché</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maîtriser son environnement, ses évolutions et la concurrence pour anticiper les besoins clients et les accompagner durablement dans une démarche proactive</li> <li>• Être présent sur le terrain, prospecter les nouvelles opportunités et développer l'activité commerciale</li> <li>• Entretenir un réseau professionnel de qualité au service de la relation client et de la dynamique commerciale</li> <li>• Être ambassadeur de la marque et des valeurs de l'entreprise sur son périmètre</li> </ul>
<p><b>Gestion de portefeuille client</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recenser les sources d'informations nécessaires, récolter les données pertinentes et actualiser le système d'information pour développer la dynamique commerciale et l'expérience client sur son marché</li> <li>• Piloter l'activité du portefeuille au quotidien dans le système commercial, prendre en compte les spécificités du client et de son marché et mettre en place les traitements adéquats</li> <li>• Prioriser les tâches, apporter les réponses et l'accompagnement appropriés pour entretenir une relation client de qualité sur la durée</li> </ul>
<p><b>Gestion de risque</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Déceler les différentes natures de risques en lien avec l'environnement, étudier la structure des risques et évaluer leurs enjeux et conséquences dans une approche court et long terme</li> <li>• Définir les arbitrages et prendre les décisions adaptées et s'assurer de leur mise en œuvre et du respect des échéances</li> <li>• Entretenir un lien étroit de proximité et accompagner le client dans son approche de la prévention de dégradations des risques</li> </ul>
<p><b>Orientation client</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• 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</li> <li>• 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</li> <li>• Exploiter la connaissance du client, développer et faire vivre une relation d'équité centrée sur la qualité du partenariat et la satisfaction</li> </ul>

# Conseillère patrimoniale/Conseiller patrimonial



SAVOIR-FAIRE	Définitions
<b>Travail en équipe</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Interagir dans un environnement pluridisciplinaire, identifier et mobiliser les spécialisations adéquates dans un objectif d'efficacité</li><li>• S'investir dans la dynamique d'équipe, participer à la qualité des informations transmises et s'engager dans le bon fonctionnement au quotidien</li><li>• Partager son expérience, transmettre son savoir et contribuer au développement des compétences de l'équipe</li><li>• Développer et entretenir un réseau interne basé sur la confiance et la qualité de la relation</li></ul>
<b>Vente</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• S'intéresser à son client et son environnement, comprendre ses spécificités et construire les offres de solutions appropriées</li><li>• Utiliser son intelligence situationnelle, adapter la réponse au contexte et satisfaire son client par la pertinence du conseil apporté sur la durée</li><li>• Commercialiser l'offre adéquate et fidéliser les clients par la qualité du service proposé</li></ul>

# Conseillère patrimoniale/Conseiller patrimonial



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>• Dispositifs tutélaires et de contrôle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Collecte et interprétation de data</li> <li>• Contrôle de second niveau CINTMT</li> <li>• Contrôle des autorités de tutelle</li> <li>• Relations avec les autorités de tutelle</li> <li>• Reporting</li> <li>• Reporting interne et réglementaire</li> </ul>

# Conseillère patrimoniale/Conseiller patrimonial



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>Droit</b>	• Droit civil	<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>
	• Droit des affaires	<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>

# Conseillère patrimoniale/Conseiller patrimonial



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>

# Conseillère patrimoniale/Conseiller patrimonial



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 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>
<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>
	<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>

# Conseillère patrimoniale/Conseiller patrimonial



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>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>• Ingénierie financière</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Due diligence</li> <li>• Montages de financement</li> <li>• Structuration de la dette</li> <li>• Structuration de la marge</li> <li>• Structuration des performances financières</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Investissements ESG</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ISR</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicateurs ISR</li> </ul>

# Conseillère patrimoniale/Conseiller patrimonial



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>• Marchés financiers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cryptomonnaie</li> <li>• Flux taux et changes</li> <li>• Fonds à risque</li> <li>• Fonds sécuritaires</li> <li>• Marché actions</li> <li>• Marché obligataire</li> <li>• Marché produits dérivés</li> <li>• Matières premières</li> <li>• Places et cours</li> <li>• Produits cash</li> <li>• Produits complexes</li> <li>• Produits structurés</li> <li>• Réglementation AMF</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maths financières</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valorisation d'entreprise</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyse financière boursière</li> <li>• Financements spécialisés - syndication</li> <li>• Financements spécialisés et produits structurés</li> <li>• Valorisation d'entreprise</li> </ul>
<b>Langues</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anglais</li> </ul>	
<b>Middle &amp; back office</b>	<ul style="list-style-type: none"> <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> </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> </ul>

# Conseillère patrimoniale/Conseiller patrimonial



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 assurance</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <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>
	<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>

# Conseillère patrimoniale/Conseiller patrimonial



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 banque privée</li> </ul>	
	<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>

# Conseillère patrimoniale/Conseiller patrimonial



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>
<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>

# Conseillère patrimoniale/Conseiller patrimonial



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>• 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>
<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 des systèmes d'information</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stratégie data</li> <li>• Stratégie digitale</li> <li>• Stratégie IT</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>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stratégie juridique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stratégie juridique</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stratégie marketing</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Politique produit</li> <li>• Stratégie de communication</li> <li>• Stratégie de marque</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stratégie opérationnelle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Politique de sécurité</li> <li>• Stratégie achats</li> <li>• Stratégie immobilière</li> <li>• Stratégie qualité</li> <li>• Stratégie supply chain</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stratégie RH</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Politique marque employeur</li> <li>• Stratégie de développement humain</li> <li>• Stratégie de learning et development</li> <li>• Stratégie sociale</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stratégie sociétale et environnementale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Politique environnementale</li> <li>• Politique sociétale</li> </ul>

# Conseillère patrimoniale/Conseiller patrimonial



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'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</li><li>• Je modifie les comportements que j'adopte habituellement en phase d'apprentissage</li></ul>
<b>Assertivité</b> Capacité à exprimer ses pensées et ses besoins sans agressivité, sans passivité, sans manipulation	<ul style="list-style-type: none"><li>• Je réagis de manière calme et assurée dans les situations difficiles pour continuer à livrer de bonnes prestations</li><li>• Je maîtrise mes réactions et agis avec lucidité</li><li>• Je formule une critique constructive</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>• Je sais travailler et construire avec plusieurs interlocuteurs</li><li>• J'adhère à un projet de groupe</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 force de proposition</b> Capacité à proposer une solution réalisable en fonction du temps, des moyens et des outils mis à disposition	<ul style="list-style-type: none"><li>• Je conçois une proposition cohérente en tenant compte des besoins de l'interlocuteur</li><li>• Je crois en la solution et la supporte</li><li>• Je convaincs les interlocuteurs de passer à l'action</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>

# Conseillère patrimoniale/Conseiller patrimonial



SAVOIR ETRE	Définitions
<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>
<b>Faire preuve de flexibilité</b> 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"><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>
<b>Faire preuve d'esprit critique</b> 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"><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>
<b>Porter nos valeurs</b> 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"><li>• Je vise l'exemplarité</li><li>• Je mets en avant les valeurs du Groupe</li></ul>
<b>Savoir communiquer</b> 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"><li>• Je sais faire preuve d'empathie</li><li>• Je m'adapte à mon interlocuteur</li><li>• Je choisis le canal de communication pertinent</li></ul>