

s'k'k'a'b'

c's'b'f'c'

c's'r'f'c'

A2.2 Branche de formation et d'examen «Banque»

Situations de travail et objectifs de formation spécifiques

Compétence opérationnelle e2: rechercher et évaluer des informations dans le domaine commercial et économique	
Situation de travail 1: évoluer avec professionnalisme au sein de mon entreprise et dans ma fonction Les employé-e-s de commerce axent systématiquement leur travail sur l'objet social, les principes directeurs et les objectifs de leur entreprise. Ils/Elles coopèrent parfaitement avec l'ensemble du personnel, y compris aux interfaces critiques. Ils/Elles recherchent les informations nécessaires et communiquent conformément à la stratégie de leur entreprise en matière d'information et de communication.	
Objectifs de performance en entreprise	Objectifs de performance CI
e2.banque.ef1 Vous savez expliquer l'objet social et la gamme de prestations de votre entreprise. (C2) e2.banque.ef2 Vous appliquez les principes directeurs de votre entreprise dans votre environnement de travail et poursuivez les objectifs qu'elle s'est fixés. (C3) e2.banque.ef3 Lors des discussions et des entretiens, vous exposez les caractéristiques distinctives (Unique Selling Proposition, USP) de votre entreprise en adaptant votre discours à vos interlocuteurs. (C3) e2.banque.ef4 Vous communiquez conformément à la stratégie de votre entreprise en matière d'information et de communication. (C3)	e2.banque.C11 Vous savez distinguer les différentes catégories de banques et les divers acteurs présents sur la place financière suisse ainsi que les principales organisations internationales. (C2) e2.banque.C12 Vous savez comparer les gammes de produits et les types de prestations de votre banque avec ceux d'autres catégories de banques. (C2) e2.banque.C13 Vous savez expliquer la chaîne de création de valeur et présenter les différents aspects organisationnels des banques. (C2)

Compétence opérationnelle b1: collaborer et communiquer dans différentes équipes pour accomplir des tâches dans le secteur commercial	
Situation de travail 2: agir dans le respect du droit et des directives Les employé-e-s de commerce appliquent les normes juridiques et organisationnelles en vigueur dans leur domaine de travail. En ligne et hors ligne, ils/elles respectent les règles internes et externes en matière de conformité, de sécurité au travail et de développement durable. Ils/Elles respectent les directives relatives à la protection des données, qu'elles soient générales ou propres à leur entreprise, et préservent la confidentialité des données et des informations sensibles.	
Objectifs de performance en entreprise	Objectifs de performance CI

<p>b1.banque.ef1 Vous appliquez les règles de conduite de la branche Banque. (C3)</p> <p>b1.banque.ef2 Vous appliquez au quotidien les directives relatives à la protection des données, qu'elles soient générales ou propres à votre entreprise. (C3)</p> <p>b1.banque.ef3 Vous traitez les processus relatifs aux relations de clientèle conformément à la loi. (C3)</p> <p>b1.banque.ef4 Vous appliquez de manière ciblée les directives de votre entreprise en matière de développement durable. (C3)</p>	<p>b1.banque.C11 Vous savez présenter les fondements juridiques du secteur bancaire. (C2)</p> <p>b1.banque.C12 Vous savez énumérer les principes et les normes en vigueur dans le secteur bancaire. (C2)</p> <p>b1.banque.C13 Vous savez expliquer les lignes directrices et les prescriptions spécifiques à la branche en matière de protection, de sécurité et de stockage des données. (C2)</p> <p>b1.banque.C14 Vous savez énumérer les spécificités du secteur bancaire en matière de sécurité au travail et de protection de la santé. (C1)</p> <p>b1.banque.C15 Vous savez présenter les exigences et les prescriptions à respecter à l'ouverture d'une relation d'affaires dans le secteur bancaire. (C2)</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Compétence opérationnelle b3: participer aux discussions économiques

Situation de travail 3: utiliser mes connaissances du marché et de la branche ainsi que mes connaissances techniques

Les employé-e-s de commerce utilisent leurs connaissances des produits, des services et des marchés concernés lors des entretiens avec les clients ou les collègues. Ils/Elles suivent régulièrement l'évolution des marchés dans leur branche et connaissent la situation économique.

Objectifs de performance en entreprise	Objectifs de performance CI
<p>b3.banque.ef1 Vous savez décrire le modèle d'affaires de votre banque en adaptant votre discours à différents groupes d'interlocuteurs. (C2)</p> <p>b3.banque.ef2 Vous utilisez différents canaux pour faire des recherches actives sur les questions économiques et les évolutions dans le secteur bancaire. (C3)</p> <p>b3.banque.ef3 Vous participez activement aux discussions en vous appuyant sur vos connaissances concernant l'économie, les marchés et la branche. (C6)</p>	<p>b3.banque.C11 Vous savez citer les différents domaines d'activité bancaire. (C1)</p> <p>b3.banque.C12 Vous savez expliquer la fonction et l'importance des différentes parties prenantes au sein du secteur bancaire. (C2)</p> <p>b3.banque.C13 Vous savez expliquer les évolutions dans le secteur bancaire. (C3)</p> <p>b3.banque.C14 Vous savez expliquer les innovations actuelles et les tendances en cours dans le secteur bancaire. (C2)</p> <p>b3.banque.C15 Vous savez identifier les thèmes liés au développement durable dans le secteur bancaire. (C4)</p> <p>b3.banque.C16 Vous savez décrire les instruments de politique monétaire utilisés en Suisse. (C4)</p>

	<p>b3.banque.C17 Vous savez décrire les instruments de politique monétaire utilisés à l'étranger. (C1)</p> <p>b3.banque.C18 Vous savez identifier et expliquer les situations économiques, mais aussi décrire leurs incidences sur le secteur bancaire. (C5)</p> <p>b3.banque.C19 Vous savez expliquer en quoi les évolutions en cours (marchés financiers, économie, politique) influent sur vos activités et vos tâches au sein de votre banque. (C5)</p>
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Compétence opérationnelle d1: prendre en compte les besoins des clients et des fournisseurs

Situation de travail 4: accueillir les clients de la banque et, au besoin, les orienter vers d'autres collègues

Les employé-e-s de commerce accueillent les clients de la banque, créent à leur contact une atmosphère agréable et assurent un suivi complet. Ils/Elles vont spontanément au-devant des personnes, les interrogent sur leurs besoins et les mettent en relation avec les partenaires adéquats. En outre, ils/elles assistent les clients sur place dans le domaine du numérique, en leur expliquant clairement les offres et les outils numériques de la banque et en leur proposant leur aide en cas de difficultés.

Objectifs de performance en entreprise	Objectifs de performance CI
<p>d1.banque.ef1 Vous accueillez les clients de la banque et créez à leur contact une atmosphère agréable. (C3)</p> <p>d1.banque.ef2 Vous prenez note des besoins des clients de la banque. (C3)</p> <p>d1.banque.ef3 Vous orientez les clients de la banque vers les partenaires adéquats. (C3)</p> <p>d1.banque.ef4 Vous analysez sur place les difficultés des clients face aux offres et aux outils numériques de la banque et vous leur proposez votre aide. (C4)</p>	<p>d1.banque.C11 Vous savez présenter les principales bases réglementaires en vigueur concernant l'accueil et l'orientation des clients de la banque ainsi que l'assistance à leur apporter sur place. (C2)</p> <p>d1.banque.C12 Vous savez accueillir les clients avec respect, identifier leurs besoins et opérer un tri. (C3)</p> <p>d1.banque.C13 Vous savez expliquer le rôle de la banque numérique ainsi que les caractéristiques des produits et des services correspondants. (C2)</p>

Compétence opérationnelle d3: mener des entretiens de vente et de négociation avec des clients et des fournisseurs

Situation de travail 5: conseiller les clients de la banque

Les employé-e-s de commerce conseillent les clients de la banque sur diverses offres par les canaux usuels et utilisent les outils physiques et numériques de manière ciblée. Dans le cadre de leurs activités, ils/elles appliquent les consignes en vigueur et adaptent leur langage à leurs interlocuteurs. Ils/Elles effectuent consciencieusement les tâches administratives résultant des prestations de conseil et coordonnent les interfaces impliquées conformément aux processus établis par la banque.

Objectifs de performance en entreprise	Objectifs de performance CI
<p>d3.banque.ef1 Dans vos contacts avec les clients de la banque, vous appliquez rigoureusement les consignes de votre entreprise ainsi que les directives en matière de compliance. (C3)</p> <p>d3.banque.ef2 Vous menez à bien un processus de conseil complet. (C6)</p> <p>d3.banque.ef3 Vous expliquez aux clients les offres technologiques de la banque. (C3)</p> <p>d3.banque.ef4 Vous évaluez les possibilités de ventes croisées (<i>cross selling</i>) et abordez activement la question avec les clients de la banque. (C4)</p> <p>d3.banque.ef5 Vous intégrez les évolutions de l'économie et du marché ainsi que les consignes de votre entreprise dans les prestations de conseil aux clients de la banque, de manière adaptée à la situation. (C6)</p> <p>d3.banque.ef6 Vous orientez les clients de la banque vers les partenaires appropriés en fonction de leurs besoins et de la situation. (C4)</p> <p>d3.banque.ef7 Vous effectuez les tâches administratives et coordonnez les interfaces impliquées. (C3)</p> <p>d3.banque.ef8 Dans le cadre de vos activités, vous veillez à préserver les ressources et à économiser l'énergie. (C3)</p>	<p>d3.banque.C11 Vous savez citer les principales bases réglementaires en matière de conseil à la clientèle. (C1)</p> <p>d3.banque.C12 Vous savez expliquer les produits et les services destinés aux clients privés dans le domaine Prestations de base, ainsi que les conditions y relatives. (C2)</p> <p>d3.banque.C13 Vous savez comparer les produits et les services destinés aux clients de la banque dans le domaine Prévoyance, ainsi que les conditions y relatives. (C3)</p> <p>d3.banque.C12 Vous savez comparer les produits et les services destinés aux clients de la banque dans le domaine Investir, ainsi que les conditions y relatives. (C4)</p> <p>d3.banque.C15 Vous savez comparer les produits et les services destinés aux clients de la banque dans le domaine Financer, ainsi que les conditions y relatives. (C4)</p> <p>d3.banque.C16 Vous savez décrire les produits bancaires numériques courants. (C2)</p> <p>d3.banque.C17 Vous savez décrire les produits financiers durables courants ainsi que leurs avantages et leurs inconvénients. (C2)</p> <p>d3.banque.C18 Vous savez intégrer les évolutions de l'économie et du marché dans les prestations de conseil aux clients de la banque. (C4)</p> <p>d3.banque.C19 Vous alliez compétences de conseil et connaissance technique de la branche Banque tout en intégrant la question du développement durable. (C5)</p>

Compétence opérationnelle d2: mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs

Situation de travail 6: accompagner et aider les clients de la banque via les canaux numériques

Les employé-e-s de commerce conseillent les clients de la banque via les canaux numériques courants. Ils/Elles prennent en charge les demandes et les objections, vont spontanément au-devant des clients existants ou potentiels et identifient les éventuelles possibilités de *cross selling*. Ils/Elles expliquent les solutions et les outils numériques de la banque de manière compréhensible, proposent une aide globale, effectuent les tâches administratives requises via les canaux numériques et assurent la coordination en interne.

Objectifs de performance en entreprise	Objectifs de performance CI
<p>d2.banque.ef1 Vous prenez en charge les demandes numériques des clients existants ou potentiels de la banque. (C3)</p> <p>d2.banque.ef2 Vous prenez note des besoins des clients de la banque en matière numérique. (C3)</p> <p>d2.banque.ef3 Vous orientez les clients de la banque vers les partenaires appropriés en fonction de la situation. (C4)</p> <p>d2.banque.ef4 Dans vos contacts avec les clients de la banque via les canaux numériques, vous appliquez rigoureusement les consignes de votre entreprise ainsi que les directives en matière de compliance. (C3)</p> <p>d2.banque.ef5 Vous conseillez les clients de la banque via les canaux numériques et répondez avec compétence à leurs demandes concernant les solutions et les outils proposés par la banque. (C3)</p> <p>d2.banque.ef6 Vous effectuez les tâches administratives via les canaux numériques. (C3)</p> <p>d2.banque.ef7 Vous évaluez les possibilités de <i>cross selling</i> et abordez activement la question en cas de demande. (C4)</p> <p>d2.banque.ef8 Vous assurez une prise en charge structurée des réclamations des clients. (C3)</p>	<p>d2.banque.C11 Vous savez citer les principales bases réglementaires en matière de conseil via les canaux numériques. (C1)</p> <p>d2.banque.C12 Vous savez décrire les offres de la banque et les expliquer via des canaux numériques. (C2)</p> <p>d2.banque.C13 Vous savez expliquer les bases du conseil numérique au sein de votre banque. (C2)</p> <p>d2.banque.C14 Vous savez gérer efficacement les objections et les réclamations des clients. (C3)</p> <p>d2.banque.C15 Vous savez expliquer les différences entre conseil physique et conseil numérique en matière bancaire. (C2)</p>

Compétence opérationnelle d4: gérer la relation avec les clients et les fournisseurs

Situation de travail 7: prêter assistance dans le cadre du conseil aux clients de la banque

Les employé-e-s de commerce aident au suivi des clients de la banque dont les besoins sont complexes. Ils/Elles rassemblent les informations nécessaires aux entretiens de clientèle, coordonnent les rendez-vous et apportent leur aide pour la préparation et le suivi des entretiens, sur place ou via les canaux numériques. Ils/Elles effectuent des tâches administratives générales pour l'équipe et assurent la coordination requise à cet effet.

Objectifs de performance en entreprise	Objectifs de performance CI
<p>d4.banque.ef1 Face à des clients dont les besoins sont complexes, vous appliquez rigoureusement les consignes de votre entreprise ainsi que les directives en matière de compliance. (C3)</p> <p>d4.banque.ef2 Vous coordonnez efficacement les rendez-vous et</p>	<p>d4.banque.C11 Vous savez citer les principales bases réglementaires en matière de suivi des clients dont les besoins sont complexes. (C1)</p> <p>d4.banque.C12 Vous savez expliquer les offres de la banque des</p>

<p>préparez les entretiens avec les clients dont les besoins sont complexes. (C3)</p> <p>d4.banque.ef3 Vous analysez les évolutions de l'économie et du marché et en tenez compte lors de la préparation des entretiens de clientèle, tout en respectant les consignes de votre entreprise. (C4)</p> <p>d4.banque.ef4 Vous communiquez des informations sur les offres les plus courantes de votre banque aux clients dont les besoins sont complexes ainsi qu'à leurs conseillers. (C3)</p> <p>d4.banque.ef5 Vous expliquez aux clients dont les besoins sont complexes les possibilités techniques dont dispose la banque au niveau des produits et des services. (C3)</p> <p>d4.banque.ef6 Vous effectuez des tâches administratives pour les conseillères et les conseillers à la clientèle en contact avec des clients dont les besoins sont complexes et vous coordonnez les interactions nécessaires de manière autonome. (C3)</p>	<p>tinées aux clients dont les besoins sont complexes dans les domaines Prestations de base, Investir, Financer et Prévoyance, ainsi que les conditions y relatives. (C3)</p> <p>d4.banque.C13 Vous savez appliquer des méthodes appropriées pour préparer efficacement les entretiens avec les clients de la banque dont les besoins sont complexes. (C3)</p> <p>d4.banque.C14 Vous savez analyser les transactions de manière ciblée, conformément aux consignes des conseillères et des conseillers à la clientèle commerciale et Entreprises. (C4)</p> <p>d4.banque.C15 Vous savez identifier les conséquences des évolutions de l'économie et du marché sur les produits des domaines Investir et Prévoyance destinés aux clients de la banque qui ont des besoins complexes. (C4)</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>Compétence opérationnelle b2: coordonner les interfaces dans des processus de travail en entreprise</p>	
<p>Situation de travail 8: assurer la préparation et le traitement administratifs des opérations bancaires</p> <p>Les employé-e-s de commerce effectuent des tâches administratives et de suivi en relation avec différentes opérations bancaires. Ils/Elles travaillent en coordination avec l'équipe, les personnes chargées du conseil ou les experts et respectent les processus et les consignes de l'entreprise. Ils/Elles utilisent à bon escient les systèmes et les outils prévus à cet effet.</p>	
<p>Objectifs de performance en entreprise</p>	<p>Objectifs de performance CI</p>
<p>b2.banque.ef1 Dans le traitement des opérations bancaires, vous appliquez rigoureusement les consignes de votre entreprise ainsi que les directives en matière de compliance. (C3)</p> <p>b2.banque.ef2 Vous mettez en œuvre les processus de traitement de manière ciblée, en coordination avec les services compétents. (C3)</p> <p>b2.banque.ef3 Vous utilisez les connaissances techniques que le processus de traitement nécessite. (C3)</p>	<p>b2.banque.C11 Vous savez citer les principales bases réglementaires en matière de traitement administratif des opérations bancaires. (C1)</p> <p>b2.bank.C12 Vous savez citer les processus courants mis en œuvre dans le cadre du traitement des opérations bancaires. (C2)</p>

Cours interentreprises

Se-mestre	Bloc CI	Situations de travail	Durée en jour-nées CI
1-4	Bloc CI A Banque et envi-ronnement ban-caire 1	1 Evoluer avec professionnalisme au sein de mon entreprise et dans ma fonction 2 Agir dans le respect du droit et des directives 3 Utiliser mes connaissances du marché et de la branche ainsi que mes connaissances techniques 8 Assurer la préparation et le traitement adminis-tratifs des opérations bancaires	3 journées
1-2	Bloc CI B Conseiller les clients de la banque 1	4 Accueillir les clients de la banque et, au besoin, les orienter vers d'autres collègues 5 Conseiller les clients de la banque 6 Accompagner et aider les clients de la banque via les canaux numériques	3 journées
3-4	Bloc CI C Conseiller les clients de la banque 2	5 Conseiller les clients de la banque	7 journées
5-6	Bloc CI D Banque et envi-ronnement ban-caire 2	3 Utiliser mes connaissances du marché et de la branche ainsi que mes connaissances techniques	1 jour
5-6	Bloc CI E Clients complexes	7 Prêter assistance dans le cadre du conseil aux clients de la banque	2 journées
Total			16 journées

En plus des cours interentreprises, il est possible d'organiser des cours industriels supplémentaires d'une durée de 12 jours, qui sont affectés au lieu d'apprentissage de l'entreprise, mais qui sont délégués aux prestataires CI pour l'enseignement et sont ensuite inclus dans la procédure de qualification orale (travaux pratiques). Cf. les dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification.

Cours industriels supplémentaires

Se-mestre	Bloc	Situations de travail	Durée en jour-nées Cours in-dustriels sup-plémentaires
1-4	Bloc A Banque et envi-ronnement ban-caire 1	1 Evoluer avec professionnalisme au sein de mon entreprise et dans ma fonction 2 Agir dans le respect du droit et des directives 3 Utiliser mes connaissances du marché et de la branche ainsi que mes connaissances techniques 8 Assurer la préparation et le traitement adminis-tratifs des opérations bancaires	1 jour
1-2	Bloc B	4 Accueillir les clients de la banque et, au besoin, les orienter vers d'autres collègues	2 journées

	Conseiller les clients de la banque 1	5 Conseiller les clients de la banque 6 Accompagner et aider les clients de la banque via les canaux numériques	
3-4	Bloc C Conseiller les clients de la banque 2	5 Conseiller les clients de la banque	4 journées
5-6	Bloc D Banque et environnement bancaire 2	3 Utiliser mes connaissances du marché et de la branche ainsi que mes connaissances techniques	2 journées
5-6	Bloc E Clients complexes	7 Prêter assistance dans le cadre du conseil aux clients de la banque	3 journées
Total			12 journées