

**DOCUMENT DE LIAISON ENTRE
LE CENTRE DE FORMATION D'APPRENTIS
ET LES ENTREPRISES**

CAHIER DES CHARGES DE LA FORMATION

**MENTION COMPLÉMENTAIRE
SERVICES FINANCIERS**

Octobre 2006

Le Recteur
de l'Académie de Strasbourg



G. CHAIX

Le Président
de la Chambre Régionale
de Commerce et de l'Industrie



J. P. LAVIELLE

SOMMAIRE

Description de l'emploi et aptitudes requises	Page 2
Règlement d'examen	Page 4
Progression de la formation en Entreprise et au CFA	
Axe 1 : Accueil	Page 5
Axe 2 : Activité commerciale	Page 6
Axe 3 : Gestion des comptes	Page 7
Axe 4 : Animation commerciale	Page 9
Liste des participants	Page 10

La POSTE

GUICHETIER

Définition

Le guichetier, dans le cadre de la déclinaison de la politique de développement et de qualité de service de La Poste Grand Public au niveau du bureau de poste,

- contribue à la satisfaction et à la fidélisation de la clientèle en assurant un accueil de qualité de tous les publics,
- contribue au développement du chiffre d'affaires du TERRAIN en effectuant des propositions commerciales et des prestations de services répondant aux besoins de la clientèle sur toute la gamme de produits et services dans les différents espaces clients du bureau.

Emploi concerné

Il s'agit des guichetiers
Niveau : 2.1 / 2.2

Place dans l'organisation de l'entreprise

Le guichetier est rattaché au Chef d'équipe / Responsable Service au client / Directeur d'établissement.

Aptitudes requises

- Qualité de contact et sens de l'accueil : facilité de contact et d'adaptation à une clientèle diversifiée, stabilité émotionnelle, écoute, respect de la clientèle et souci d'efficacité dans la gestion de la relation.
- Aptitude à la vente : capacité à proposer, expliquer, argumenter, convaincre en fonction des besoins exprimés.
- Souci de la qualité du service rendu au client : rigueur et méthode dans la réalisation des opérations ou prestations, précision et exactitude des renseignements fournis, prise en compte des réclamations.
- Adaptabilité aux évolutions technologiques et organisationnelles.

Activités

1. Il accueille tous les publics

- Il assure une prise de contact de qualité avec toute la clientèle du bureau de poste, notamment la clientèle en difficulté.

2. Il prend en charge, renseigne et oriente tous les publics

- Il cerne le besoin de son interlocuteur, le renseigne et l'assiste si nécessaire.
- Il oriente le client, en fonction de sa demande ou de son profil (professionnel) et des opérations qu'il souhaite réaliser, soit vers les automates, soit vers un interlocuteur dédié, via une prise de rendez-vous.

- Il analyse les besoins du client et propose les produits et services permettant de satisfaire sa demande en expliquant au client la correspondance du produit au besoin et son fonctionnement.
- Il réalise les opérations courantes liées aux produits et services.
- Il réalise les opérations courantes Services Financiers (SF), en appliquant les procédures de contrôle pour toute opération financière et dans le cadre de LAB – LAT ⁽¹⁾.
- Il accueille et effectue une première prise en charge des publics ayant une réclamation à faire.

3. Il vend et préconise les produits Courrier – Colis - Produits Tiers / Nouveaux Services

Conformément à la méthode de vente,

- il vend les produits et services CCT / NS permettant de satisfaire la demande du client,
- il réalise régulièrement des ventes complémentaires,
- il pratique la proposition systématique.

4. Il vend et préconise les produits Services financiers

Conformément à la méthode de vente,

- il fait des propositions commerciales et de prestations de services à la demande du client
- dans les gammes de produits et services à sa disposition,
- il pratique la proposition systématique,
- il propose et fixe des rendez-vous avec la ligne conseil SF (Conseiller financier, Conseiller Clientèle) ou oriente vers le gestionnaire de clientèle SF.

5. Il effectue les opérations de gestion de son guichet en respectant la méthode de manipulation des fonds

- il garantit l'exactitude de son fond de caisse,
- il enregistre les différentes pièces comptables liées aux opérations traitées.

6. Il a un niveau de compétences lui permettant de prendre en charge, ponctuellement, pour les besoins de l'organisation et en complément du guichet, des activités de caisse et de contrôle de production

Perspectives d'évolution au sein de La Poste

Le métier de guichetier est aussi un métier riche par les perspectives de carrière qu'il ouvre. Premier niveau d'entrée à la Poste pour les filières commerciales et financières il permet, grâce aux compétences acquises, d'évoluer vers des fonctions commerciales dans des établissements du réseau de La Poste.

⁽¹⁾ LAB/LAT : Lutte antiblanchiment/Lutte antiterroriste

RÈGLEMENT D'EXAMEN

Mention Complémentaire Services Financiers			Candidat de la voie scolaire dans un établissement public ou privé sous contrat, CFA ou section d'apprentissage habilités ^P , formation professionnelle continue dans un établissement public		Autres candidats	
Épreuves	Unités	Coef.	Forme	Durée	Forme	Durée
E1 : Communication professionnelle Relation clientèle	U1	3	CCF Oral	30 min	Oral et pratique	30 min
E2 : Services financiers	U2	3	CCF Oral	30 min	Ecrite	4 heures
			CCF Ecrite	2 heures		
E3 : Environnement économique et juridique des services	U3	2	Ecrite	3 heures	Ecrite	3 heures

CCF : contrôle en cours de formation

^P L'habilitation est prononcée conformément aux dispositions de l'arrêté du 09 mai 1995 relatif aux conditions d'habilitation pour le contrôle en cours de formation au baccalauréat professionnel, BP et BTS (B.O. n°23 du 08-06-1995)

La Formation Progression en Entreprise et au CFA

TÂCHES – ACTIVITÉS									
Rendre l'apprenti capable de...									
Axe 1 : ACCUEIL				TRIMESTRE (a)					
				EN ENTREPRISE			AU CFA		
				1	2	3	1	2	3
<p><u>L'accueil de tout public en relation de face à face ou par téléphone :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Accueillir le client (BRASMA) • Adapter ses messages à l'interlocuteur et à sa situation • Recueillir les informations nécessaires au traitement de la demande du client • Rechercher les informations nécessaires au traitement de la demande du client • Orienter le client vers l'interlocuteur compétent <p><u>La prise de rendez-vous :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Proposer au client un rendez-vous avec le conseiller financier ou avec le gestionnaire de clientèle SF ou CCT • Prendre rendez-vous pour le client avec le conseiller financier ou avec le gestionnaire de clientèle SF ou CCT <p><u>La gestion des situations difficiles :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Faire face aux situations difficiles • Analyser l'origine des situations difficiles et leur impact éventuel • Faire appel à l'interlocuteur compétent 	<p><u>Savoirs associés</u></p> <ul style="list-style-type: none"> . Les principes de base de la communication, le langage verbal et non verbal. . La prise de contact. . L'identification du client. . La personnalisation de la relation. . La transmission d'informations. . La prise de rendez vous. . La tenue d'agenda. . La maîtrise de soi. . Les règles de sécurité. . La résolution des conflits (de l'origine à la solution). 								

(a) quand l'apprenti a été initié au travail et le réalise accompagné, mettre un rond "O" dans la colonne "trimestre" correspondante quand l'apprenti est capable d'effectuer le travail en autonomie, mettre une croix "X" dans la colonne "trimestre" correspondante

TÂCHES – ACTIVITÉS												
Rendre l'apprenti capable de...												
Axe 2 : ACTIVITÉ COMMERCIALE			TRIMESTRE (a)									
			EN ENTREPRISE			AU CFA						
			1	2	3	1	2	3				
<u>Produits standards, Service Financiers et Courriers Colis Nouveaux Services :</u> <ul style="list-style-type: none"> • Suivre la méthode d'entretien de vente préconisée • Pratiquer la proposition systématique • Suivre un argumentaire technique • Agir dans le cadre de sa formation • Utiliser et maîtriser les nouvelles technologies de l'information et de la communication mise à sa disposition • Recevoir, traiter, produire un message écrit • Gérer le temps dans la relation clientèle • Recueillir les réclamations et les analyser • Traiter la réclamation ou la transmettre à l'interlocuteur compétent • Rendre compte du traitement d'une réclamation 			<u>Savoirs associés</u> <ul style="list-style-type: none"> . Les techniques de découverte des attentes et des besoins. . Les techniques d'information, d'explication et d'argumentation. . Les techniques de traitement des objections. . Les techniques de conclusion. . La proposition d'une vente complémentaire et/ou supplémentaire. . La prise de congé. . La fidélisation et le service après vente de premier niveau. . La mise à jour des fichiers. . Les différentes réclamations. . Les actions correctives. . La gestion du temps. 									

(a) quand l'apprenti a été initié au travail et le réalise accompagné, mettre un rond "O" dans la colonne "trimestre" correspondante quand l'apprenti est capable d'effectuer le travail en autonomie, mettre une croix "X" dans la colonne "trimestre" correspondante

TÂCHES – ACTIVITÉS

Rendre l'apprenti capable de...

Axe 3 : GESTION DES COMPTES		TRIMESTRE (a)					
		EN ENTREPRISE			AU CFA		
		1	2	3	1	2	3
<p><u>Ouverture des comptes :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifier la nature du compte à ouvrir • Collecter et contrôler les renseignements indispensables à l'ouverture du compte • Procéder à l'ouverture du compte en respectant la procédure <p><u>Clôture des comptes :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Clore un compte à l'initiative d'un client en respectant les consignes du bureau de poste • Transmettre l'information aux services internes compétents pour la clôture <p><u>Gestion proprement dite des comptes :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Enregistrer les opérations relatives à la vie du compte • Recueillir et gérer les mandats (procurations) • Renseigner le client sur les pratiques des dates de valeur et le calcul des intérêts • Justifier un solde de compte • Réaliser les opérations courantes sur les produits services financiers et CCT 	<p><u>Savoirs associés</u></p> <ul style="list-style-type: none"> . Le compte courant. . Les modalités réglementaires et administratives. . La réglementation bancaire en matière de comptes clients. . La réglementation et les pratiques courantes relatives aux conventions de compte. . La réglementation et les pratiques utilisées dans l'entreprise (les circuits, les procédures). . Les obligations du client et de l'établissement financier dans le cadre d'une clôture de compte. . Les produits et services liés au compte ou au contrat. . Les différents moyens de paiement. . La réglementation : sans provision, opposition, carte bancaire. . Les procédures informatiques de gestion de la vie du compte. . Les principaux types de procuration. . Le principe du calcul des dates de valeur et des intérêts. . La notion de suivi comptable d'un compte (débit, crédit, solde, relevé de compte). . Les opérations de retraits, versements, virements, prélèvements, ... 						

TÂCHES – ACTIVITÉS

Rendre l'apprenti capable de...

Axe 3 : GESTION DES COMPTES		TRIMESTRE (a)					
		EN ENTREPRISE			AU CFA		
		1	2	3	1	2	3
<p><u>Assurances :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Promouvoir les produits et les nouvelles offres • Suivre un argumentaire technique • Agir dans le cadre de sa fonction • Participer avec la ligne conseil • Enregistrer les opérations relatives à la vie d'un contrat (changement d'adresse) • Orienter le client vers l'interlocuteur compétent 	<p>. Les différents types de contrats et garanties en assurances de personnes (teneur des garanties, exclusions, extensions et obligations, fiscalité).</p> <p>. Les régimes obligatoires de protection sociale.</p> <p>. La prévoyance : l'assurance individuelle –accident, l'assurance maladie, les assurances sur la vie, la garantie des accidents de la vie.</p> <p>. Le placement, l'épargne et la capitalisation.</p> <p>. Les règles d'acceptation et d'évaluation du risque et de souscription spécifique à chaque type de produit.</p> <p>. Les techniques de tarification du risque à couvrir.</p>						
<p><u>Produits d'Epargne :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifier et proposer une solution adaptée aux besoins du client • Promouvoir et vendre les produits d'épargne standards • Participer à la vente de crédits aux particuliers 	<p>. Les comptes des clients particuliers.</p> <p>. Les types de comptes (compte de dépôt, compte d'épargne ...)</p> <p>. Les comptes individuels, joints, indivis, ...</p> <p>. Les caractéristiques des différents produits d'épargne : livrets, comptes à terme, épargne logement :</p> <ul style="list-style-type: none"> - fonctionnement, - rémunération (calcul des intérêts), - aspects juridiques, fiscalité. <p>. Les obligations du client et de l'établissement financier dans le cadre d'une clôture ou d'un transfert d'un compte épargne.</p> <p>. Les produits et services liés aux valeurs mobilières : les actions, les obligations, les principaux marchés, le PERP. les OPCVM, le PEA, les opérations sur titres, les ordres de Bourse.</p> <p>. Les caractéristiques des différents types de crédits : crédits de trésorerie, crédits à la consommation, crédits immobiliers.</p> <p>. La réglementation du crédit et des sûretés.</p> <p>. Les principes de base des calculs d'intérêts</p>						

TÂCHES – ACTIVITÉS
Rendre l'apprenti capable de...

Axe 4 : ANIMATION COMMERCIALE		SEMESTRE (a)					
		EN ENTREPRISE			AU CFA		
		1	2	3	1	2	3
<ul style="list-style-type: none"> • Participer à l'animation commerciale du bureau • Vérifier, mettre en place la PLV • Participer aux actions commerciales • Mettre à jour l'affichage du bureau • Connaître l'environnement concurrentiel • Repérer les produits, services et pratique de la concurrence • Communiquer en interne les informations recueillies 	<p><u>Savoirs associés</u></p> <p>. La politique commerciale de l'entreprise et les objectifs commerciaux.</p> <p>. Les techniques d'information et de communication.</p>						

- (a) - quand l'apprenti a été initié au travail et le réalise accompagné, mettre un rond "O" dans la colonne "semestre" correspondante
- quand l'apprenti est capable d'effectuer le travail en autonomie, mettre une croix "X" dans la colonne "semestre" correspondant

Rédaction du document de liaison

Liste des participants

NOMS	FONCTIONS
------	-----------

Rectorat de Strasbourg

Mme LUTZWEILLER	IEN-ET SAA
Mme PFEIFFER	IEN ET Économie - Gestion

Chambre du Commerce et de l'Industrie

M. SONNTAG Jacqui	C.C.I. STRASBOURG
-------------------	-------------------

Professionnels

M. BEUVELOT Denis	CDC NANCY-LA POSTE
Mme GOZLAN Nassiba	LA POSTE
Mme STEFFEN Catherine	LA POSTE
M. KUPFER Eric	LA POSTE Maître d'apprentissage RIBEAUVILLE
M. KLEIDERER Roger	LA POSTE Maître d'apprentissage NIEDERBRONN

C.F.A.

Mme NARVOR Sylvie	LPE SELESTAT Chef de Travaux
M. DURR Hubert	LPE SELESTAT Professeur
Mme GERARD Chantal	LPE SELESTAT Professeur
M. RIOTTE Christian	LPE SELESTAT Professeur