

RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES

Gérant(e) de fortune Relationship manager

DÉFINITION DU MÉTIER

Le/la gérant(e) de fortune ou « Relationship Manager » est au centre de l'activité de la gestion de fortune. Par définition, il/elle est la personne la plus proche du client, le lien privilégié entre le client et la banque. L'anglicisme a l'avantage de mettre le terme « relation » au centre de l'appellation montrant ainsi la prééminence du rôle relationnel de ce métier. Le/la Relationship Manager est aujourd'hui un(e) généraliste avec une connaissance large du monde de la finance, de ses produits et de la concurrence ; demain il/elle devra avoir une connaissance plus pointue des produits et des services liés aux marchés sur lesquels il/elle est actif(ve). Il/elle est un(e) expert(e) de la relation avec le client et met en place des processus structurés en matière de conseils aux clients.

3 aptitudes principales exigées pour l'exercer

- Maîtrise de l'activité bancaire
- Compétences commerciales
- Compétences relationnelles

ACTIVITÉS PRINCIPALES

- Acquisition de nouveaux clients.
 - Développe un réseau de relations
 - Entre en contact avec la clientèle potentielle
 - Présente sa banque et ses services
 - Soumet des propositions de gestion
 - Conclut des contrats de gestion et de conseil
- Maintien et développement des relations existantes.
 - Présente au client la situation de son portefeuille d'actifs
 - Comprend les besoins actuels et futurs de ses clients
 - Présente de nouveaux produits ou services aux clients
 - Organise ses voyages et visite sa clientèle
- Service au client.
 - Transcrit les besoins du client en services et/ou produits bancaires
 - Fournit des prestations de conseil patrimonial global
 - Propose des solutions intégrées et alternatives
 - Assure le suivi des demandes du client
 - Elabore avec des prestataires externes des montages patrimoniaux complexes
- Recherche l'information nécessaire aux services fournis.
 - Coopère avec les spécialistes
 - Suit l'évolution des marchés financiers et agit en conséquence
 - S'implique activement dans la politique de gestion (asset allocation, choix des titres / produits)
- Respect des procédures réglementaires et des règles de la banque.
 - Applique les procédures et les règles internes de la banque
 - Respecte les lois et réglementations applicables aux banques en particulier les règles de diligence en matière de LBA (loi sur le blanchiment d'argent) et de cross-border (respect de législation des pays des clients)
- Interface entre le client et la banque.
 - Présente les spécialistes de la banque
 - Crée et gère son réseau interne
 - Fait bénéficier ses clients des événements marketing de la banque
 - Favorise et développe les opérations de cross-selling

ACTIVITÉS PRINCIPALES

DOMAINES DE COMPÉTENCE

SAVOIRS

- Anticipation
 - Etre capable de percevoir, suite à des évènements économiques, boursiers ou politiques, des besoins nouveaux de la part des clients.
- Coopération
 - Etre capable d'établir des relations constructives en favorisant le travail d'équipe et la mise en valeur des compétences des spécialistes dans le but d'apporter les meilleures solutions à ses clients.
- Organisation
 - Etre capable de structurer et d'organiser son environnement en vue de remplir de façon efficace les missions qui lui sont confiées.
- Communication
 - Etre capable d'avoir une attitude permettant d'établir et de maintenir une relation de compréhension et de confiance avec autrui.
 - Comprendre la psychologie du client et être capable de gérer les mécontentements.
- Adaptation
 - Etre capable de s'adapter à des environnements différents et des personnes de culture, d'intérêt et de niveau social et économique différents.
- Orientation résultat
 - Etre capable de mettre sa volonté et son engagement au service des résultats attendus que ce soit pour la vente d'un produit, la conclusion de nouveaux contrats ou l'aboutissement d'un projet.
- Analyse
 - Etre capable d'analyser et de synthétiser des informations diverses et d'en extraire les éléments pertinents en vue d'apporter une solution à un problème posé ou une attente de la clientèle.

ACTIVITÉS PRINCIPALES

DOMAINES DE COMPÉTENCE

SAVOIRS

- Dimension commerciale
 - Maîtriser les techniques de ventes et les méthodes de suivi de la relation.
 - Connaître les produits et services de la banque, leur tarification, et ceux de la concurrence.
- Environnement régulateur
 - Savoir appliquer les règles internes en vigueur.
 - Reconnaître les situations dans lesquelles les lois et les réglementations doivent être appliquées.
 - Savoir expliquer au client les obligations légales et réglementaires.

