



WESFORD
GROUPE IFC

NIVEAU 6 / 180 ECTS

CONSEILLER CLIENTÈLE DES PARTICULIERS EN BANQUE ET ASSURANCE

TITRE ENREGISTRÉ AU RNCP NIVEAU 6 – FICHE NRCP N° 35538 – CODE NSF 313
ENREGISTRÉ LE 19 AVRIL 2021 POUR UNE DURÉE DE 5 ANS. CERTIFICATEUR : IPAC

BAC +3 | BACHELOR

Le cursus BAC+3 « Conseiller clientèle des particuliers en banque et assurance » forme sur un 1 an des futurs conseillers en agences bancaires et assurances.

Formés aux techniques bancaires, aux produits d'épargne, aux marchés et produits financiers et à la gestion de patrimoine, ils développent des compétences dans les domaines spécifiques des métiers de la banque assurance. Ils ont ainsi les aptitudes pour rentrer en agence en tant que conseiller, avec la possibilité de devenir manager.

La formation permet de développer des compétences essentielles pour gérer des situations complexes. Il apprend à collecter et analyser des informations, formuler des hypothèses, évaluer les avantages et risques, puis déterminer les solutions les plus adaptées pour atteindre les objectifs du client.

RÈGLEMENT D'EXAMEN

	Mode
U.E. 1 : Activité stratégie commerciale	
Veille Stratégique - Relation client - Politique commerciale	Écrit
Étude de cas UE 1	Oral
U.E. 2 : Activité développement du portefeuille client	
Communication et relation client - Services bancaires - Produits d'épargne - Crédits à la personne - Assurance des biens et des personnes - Marchés et produits financiers - Négociation - Business English - Fiscalité du particulier - Défisiscalisation et rentabilité de l'investissement immobilier - Gestion du patrimoine	Écrit
Entretien professionnel UE 2	Oral
Dossier professionnel UE 2	Oral
U.E. 3 : Activité cadre réglementaire	
Réglementation bancassurance - Prévention et gestion des risques opérationnels	Écrit
Étude de cas UE 3	Oral
U.E. 4 : Activités complémentaires	
Environnement économique et juridique - Outils informatiques du manager - Assurance de l'entrepreneur et de l'entreprise - Pilotage de l'activité commerciale - Business Plan financier - Pratique professionnelle en entreprise	Oral

PERSPECTIVES

Conseiller financier
Chargé clientèle professionnelle
Conseiller clientèle en banque/assurance
Responsable de placements
Responsable développement commercial

MODALITÉS

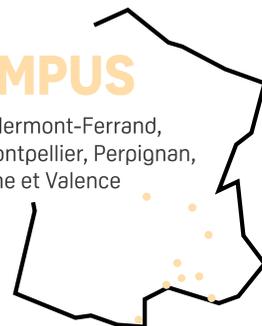
En Alternance
au rythme de 3 jours de cours
et 7 jours en entreprise par quinzaine.
En formule DECLIC
Stages en entreprise obligatoires.
En formation continue (nous consulter)

CONDITIONS

Niveau scolaire :
Être titulaire d'un BAC+2 (BTS, L2, titre RNCP de niveau 5) et avoir satisfait à l'étude du dossier et aux épreuves de sélection.

9 CAMPUS

Alès, Avignon, Clermont-Ferrand,
Marseille, Nîmes, Montpellier, Perpignan,
Saint-Etienne et Valence



ET ENSUITE

- > Entrée dans la vie active
- > Poursuite d'études en BAC+5
- > Inscription aux concours de la fonction publique cat. B
- > Concours d'entrée en écoles de commerce



WWW.WESFORD.IFC.FR



Ce document a été créé en respectant les principes de l'éco-conception graphique.
En réduisant la couverture d'encre, le taux d'encrage des couleurs et en choisissant un papier 100 % recyclé pour l'ensemble de nos documents, nous permettons l'économie de 37 000 litres d'eau, près de 9 000 kWh d'énergie et réduisons ainsi de 42 % notre émission de CO2.

CONSEILLER CLIENTÈLE DES PARTICULIERS EN BANQUE ET ASSURANCE



WESFORD
GROUPE IFC

PROGRAMME DE LA FORMATION

ACTIVITÉ STRATÉGIE COMMERCIALE

- Veille stratégique
 - Connaître les différents types de veille.
 - Connaître les principaux outils de veille.
 - Comprendre les techniques de recherche d'informations.
 - Connaître les différentes étapes de la veille stratégique.
 - Distinguer le macro et micro-environnement de l'entreprise.
 - Parcourir les différents types d'études (permanentes ou ponctuelles).
- Relation client
 - Comprendre les enjeux de la relation client aujourd'hui, avec la multiplication des points de contact.
 - Comprendre les enjeux, opportunités et usages du big data.
 - Maîtriser les notions clé et la terminologie de la GRC (ou CRM).
 - Savoir comment définir une politique de relation client.
 - Comprendre la nécessaire implication de tous les employés.
- Politique commerciale
 - Connaître les concepts utiles à la définition de la stratégie commerciale.
 - Connaître le contenu du plan d'actions commerciales et du plan de prospection.
 - Savoir trouver et vérifier les sources des données collectées en entreprise.
 - Identifier/Analyser les données pertinentes dans la définition des indicateurs de performance (KPI).
 - Connaître les principaux KPI.
 - Identifier le positionnement de son produit/sa solution/son service sur le marché vs concurrence.

ACTIVITÉ DÉVELOPPEMENT DU PORTEFEUILLE CLIENTS

- Communication relation client
 - Prospecter une clientèle ciblée pour obtenir des rendez-vous qualifiés en présentiel ou en distanciel afin de développer le portefeuille « bonne gamme » en respectant les stratégies fixées et le cadre réglementaire du démarchage régi par le code monétaire et financiers, le code des assurances ou le code de la mutualité.
 - Pratiquer l'écoute active pour conduire un entretien « découverte » afin de collecter des informations sur le client ou le prospect « bonne gamme » dans le respect du règlement général sur la protection des données (RGPD) et comprendre ses besoins et attentes.
 - Créer de nouvelles opportunités de rencontres avec la clientèle « bonne gamme » par le biais d'outils digitaux adaptés pour suivre son évolution afin de proposer de nouveaux produits et services en respectant les stratégies de fidélisation définies.
- Services bancaires
 - Connaître les différents types de comptes, les différents instruments de paiement associés.
 - Connaître les différents incidents de fonctionnement et maîtriser les solutions de régularisation.
- Produits d'épargne
 - Connaître les différents produits bancaires d'épargne et leurs caractéristiques techniques, commerciales, fiscales et juridiques.
- Crédit à la personne
 - Connaître les différents types de crédit, les conditions d'octroi, le cadre juridique de cette activité, les différents actes de gestion de la mise en place au remboursement du crédit.
 - Assurance des biens et des personnes.
 - Connaître le cadre juridique de l'activité de l'assurance.
 - Maîtriser les concepts juridiques, techniques des contrats d'assurance automobile, multirisques habitation, garantie des accidents de la vie, protection juridique, assurance décès et assurance dépendance.
- Marchés et produits financiers
 - Connaître l'organisation et le fonctionnement des marchés financiers.
 - Connaître les différents produits financiers et leurs caractéristiques techniques et fiscales.

- Négociation
 - Connaître les principes de la communication et les techniques permettant de l'améliorer.
 - Connaître les étapes générales d'un entretien de négociation vente.
 - Connaître le traitement d'une objection.
 - Connaître les effets de levier de la conclusion, les marges de manœuvre.
 - Connaître la méthodologie de la phase de conclusion.
- Business English
 - Conduire la relation commerciale en déployant des actions de communication écrite et orale en français et en anglais.
 - Négocier une offre commerciale complexe en français et en anglais.
 - Développer les compétences opérationnelles et managériales et les capacités à communiquer en anglais, à l'écrit comme à l'oral, dans un cadre professionnel.
 - Être capable de gérer des situations complexes en langue anglaise afin d'être autonome.
 - Rédiger une proposition commerciale complexe personnalisée en français et/ou en anglais.
- Fiscalité du particulier
 - Connaître les sources et les classifications des impôts.
 - Connaître les différents régimes d'impositions auxquels peuvent être soumises les personnes physiques et les modalités du calcul de l'impôt.
- Défiscalisation et rentabilité de l'investissement immobilier
 - Savoir exercer une veille informationnelle.
 - Connaître les différents dispositifs de défiscalisation.
- Gestion de patrimoine
 - Connaître le droit matrimonial et successoral.

ACTIVITÉ CADRE RÉGLEMENTAIRE

- Réglementation bancassurance
 - Connaître l'organisation du système bancaire.
 - Connaître la typologie des risques de l'activité.
 - Connaître le cadre prudentiel et les règles de fonds propres.
 - Connaître la réglementation en matière de LCB-FT.
 - Connaître les différentes obligations professionnelles.
- Prévention et gestion des risques opérationnels
 - Évaluer le profil risque du client notamment à l'aide du « crédit scoring » pour apprécier la solvabilité financière du client afin de motiver sa décision sur l'octroi d'un crédit et sur les conditions tarifaires appliquées dans le respect de la réglementation en vigueur.
 - Appliquer la directive MIF 2 pour informer le client sur les caractéristiques des produits financiers afin d'avoir une meilleure adéquation des préconisations élaborées au profil risque de l'investisseur.
 - Utiliser le IPID formalisant des informations relatives à un produit d'assurance pour permettre de faciliter la prise de décision du client, afin de respecter le devoir de conseil et de mise en garde de la DDA.
 - Appliquer les procédures internes de l'entreprise en matière de LCB-FT pour identifier une opération atypique et neutraliser le risque de fraude afin de garantir la sécurité financière de la banque dans le respect des règles déontologiques et éthiques.
 - Rédiger les contrats pour signature auprès des clients en prenant soin de compléter l'ensemble des éléments dans le respect du RGPD pour neutraliser les risques juridiques.

ACTIVITÉS COMPLÉMENTAIRES

- Environnement économique et juridique
- Outils informatiques du manager
- Assurance de l'entrepreneur et de l'entreprise
- Pilotage de l'activité commerciale
- Business plan financier

NB : Tout au long de l'année, le stagiaire devra élaborer un projet personnel qui fera l'objet d'un mémoire et d'une soutenance devant un jury de professionnels. Les résultats de cette soutenance et des contrôles écrits détermineront l'obtention du titre Conseiller clientèle des particuliers en banque et assurance.



Ce document a été éco-conçu et permet de diminuer l'impact environnemental, ce papier est 100 % recyclé.