

Bachelor Banque-Assurance

Titre de niveau 6 - Chargé de Clientèle
Assurance-Banque – Code RNCP 40253

1 an

Objectifs pédagogiques

- Donner une connaissance approfondie des fondamentaux en Assurance Banque
- Développer des compétences requises pour exercer une activité en assurance, en crédit et en produits patrimoniaux
- Former des collaborateurs polyvalents : activités commerciales, techniques et de gestion de l'assurance et de la banque

Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement

- Travaux de groupe
- Échange, discussions...
- Rapport et débriefing oral individuel
- Cours magistraux
- Jeux de rôles

Durée et prise en charge de la formation

- 7h/jour, 2 ou 3 jours par semaine au Centre de Formation
- De septembre 2025 à Juillet 2026
- Prise en charge par les OPCO (pour les contrats de Professionnalisation et d'Apprentissage)
- Nombre d'heures de formation à titre indicatif : 588 heures

Public et Pré requis

- Accessibilité aux personnes en situation de handicap
Coordonnée Référent Handicap: refhand@campuslasallemetz.net
- Titulaire d'un bac+2 toute spécialité
- Titulaire Titre Niveau 5

Suivi et évaluation des résultats

- Évaluation par bloc de compétences
- Oraux professionnels individuels et en groupe
- Questionnaire évaluation intervenants à chaque fin de module
- Évaluation qualitative globale en fin de formation

Évaluation par bloc de compétences validation du Titre si obtention de tous les blocs OU validation partielle si obtention de certains blocs

Modalités de recrutement

- Candidature de janvier à septembre
- Dossier de candidature qui détaille le projet professionnel
- Entretien de motivation et d'admissibilité (réponse d'admissibilité sous 48h)

PROGRAMME

Bloc 1 : Développement d'un portefeuille clients en Assurance et Banque

- Révision des fondamentaux de l'assurance (DDA)
- Prospection commerciale sur site/ face à face/ en visio
- Techniques de ventes en fonction du parcours clients
- Comment créer un plan d'action commercial en intégrant les spécificités de la Banque et l'Assurance en s'appuyant sur le plan marketing défini au sein de la structure
- Fidélisation et développement du portefeuille client avec intégration de l'aspect « Réseaux d'influence »
- Synthèse de l'avant vente par les différents outils d'analyse du portefeuille clients et des cibles
- Environnement juridique / Economique / Veille concurrentielle Banque et Assurance afin de déterminer les axes de différenciation
- Comment optimiser la relation client par la Data et l'IA

Evaluation Bloc 1 Ecrit / Oral

Bloc 2 : Conseil et vente de produits et services bancaires, assurantiels et financiers auprès des prospects et clients du portefeuille

- Santé individuelle et Assurance dommage corporel
- Comment accompagner le client et adapter l'offre en fonction de l'analyse de ses besoins avec comme objectif la finalisation de la vente
- Comment optimiser l'analyse patrimoniale au titre de la vente des produits financiers
- Fiscalité du particulier et loi Madelin
- Assurance Vie, PER, épargne salariale (loi pacte)
- Environnement du particulier, Assurance de biens et RC du particulier (Auto, loi Hamon, MRH) y compris parcours client
- Préconisation et accompagnement en fonction des états financiers d'un professionnel
- Moyen de paiement actuels et futurs / Financement des particuliers y compris parcours client / Garantie Emprunteur
- Environnement professionnel, risque des professionnels (Muti risque, bris de machine, homme clé, RC du dirigeant) et flotte auto
- Analyse des besoins et des attentes avec les nouveaux outils
- Assurance prévoyance santé collective et professions libérales

Evaluation Bloc 2 Ecrit / Oral

PROGRAMME

Bloc 3 : Gestion courante des activités en Assurance et Banque intégrant la mise en œuvre d'une démarche de développement de la satisfaction client

- Intégrer la RSE dans l'approche commerciale avec valorisation de la stratégie interne de l'entreprise et l'intégration dans les produits distribués
- Gestion de sinistre
- Mise en application des process de conformité en Banque et Assurance
- Surveillance du portefeuille avec intégration de l'aspect fraude en « s'appuyant » sur l'IA et sensibilisation à la lutte anti blanchissement (tracfin...)
- Gestion des conflits (interne et externe)
- Technique de communication pour optimiser la satisfaction client
- Comment optimiser la relation client par la Data et l'IA
- Comment piloter une gestion de crise en s'appuyant sur un PCA / PRA avec analyse de l'impact en E-réputation

Evaluation Bloc 3 Ecrit /Oral

Divers :

- IAS – IOBSP (épreuve en fin d'année)
- Forum emploi / Entretien individuel
- Méthodologie du mémoire
- Préparation au Grand Oral
- EFO – Soutenance mémoire / Grand Oral

MAJ_Avril 2025



Pour plus d'informations, contacter le Campus au **03 87 20 02 04**
ou adresser un mail à : contact@campuslasallemetz.net

Référent handicap : refhand@campuslasallemetz.net

CAMPUS LA SALLE - 2, rue Saint-Maximin - 57070 METZ

www.dlsmetz.net/campus-de-la-salle/