

BACHELOR CONSEILLER MULTICANAL DE CLIENTÈLE «PARTICULIERS» EN BANQUE / ASSURANCE

Le conseiller multicanal de clientèle particuliers accompagne les clients sur la vente d'offres, de services et de solutions bancaires, financières ou assurances. Il est dans l'obligation de veiller aux évolutions permanentes et d'appliquer ces règles pour répondre aux exigences du législateur et protéger les clients.

Objectifs

- Accueillir, informer et conseiller les clients dans un environnement bancaire omnicanal
- Animer, fidéliser et développer un portefeuille de clients particuliers
- Maîtriser les risques et la réglementation

Modalités

Public : Salariés en contrat d'apprentissage

Inscription :

recrutement_support@supalia.fr

01 43 53 64 58

Dossier de candidature - Entretien de motivation

Prérequis :

- Bac + 2 validé ou titre de niveau 5
- VAP possible avec un baccalauréat et expérience dans la relation client

Réponse :

Sous 5 jours à partir de la demande d'informations du candidat

Calendrier :

Plusieurs sessions par an.

Rythme de la formation :

- 1 semaine en formation
- 3 semaines en entreprise

Durée : 455 heures (65 jours) dont 80% en présentiel et 20% en e-learning

Lieu :

SUPALIA - Moulin de la Chaussée -
Saint-Maurice (94) - 01 43 53 64 58

Coût de la formation :

- Éligible aux financements des OPCO de l'entreprise (Opérateur de compétences) avec laquelle est signé le contrat d'alternance, dans les conditions des dispositifs et réglementations en vigueur.
- Pas de frais pour l'apprenti

Méthodes pédagogiques :

- Alternance d'exposés théoriques et de mises en situation professionnelles
- Pédagogie active
- E-learning accompagné
- Projet professionnel

Modalités d'évaluation :

- Des évaluations sont menées en amont, en cours et à l'issue de la formation
- Dossiers professionnels (rapport et soutenance devant jury)
- Mises en situation professionnelles
- Jeux de rôles

Validation :

- Certification professionnelle niveau 6 (Bac +3 / + 4) « Conseiller multi-canal de clientèle particuliers banque/assurance » enregistrée au RNCP délivrée par Excelia
- RNCP37286 - Conseiller multi-canal de clientèle particuliers en banque assurance

En plus de la certification :

- 3 certifications réglementaires : (AMF / habilitation assurance et DCI)
- Pas de possibilité de valider les blocs de compétences séparément

Métiers visés :

Chargé de clientèle particuliers • Collaborateur d'agence d'assurance • Conseiller commercial à distance • Chargé de clientèle agence

Contenu de la formation

Module 1 : Gérer la relation client en banque assurance

- Accueillir et prendre en charge les clients et prospects en agence ou à distance
- Adopter une communication bienveillante adaptée aux canaux de communication utilisés
- Mettre en place une écoute active pour comprendre la demande d'un client
- Recueillir les documents nécessaires à l'identification d'un client
- Conseiller les clients dans les domaines du droit et obligation afin de répondre aux exigences de conformité
- Fournir au client l'ensemble des informations utiles à sa bonne compréhension pour garantir le devoir de conseil

Module 2 : Développer l'activité commerciale en banque assurance

- Etablir le diagnostic de la situation d'un client (matrimoniale, patrimoniale, fiscale) pour identifier ses besoins
- Analyser les critères financiers d'un client (ressources et charges) pour définir son endettement, sa capacité de remboursement ou d'épargne
- Identifier les solutions permettant de répondre aux intérêts d'un client
- Sélectionner les produits (épargne, assurance, financement) / services en fonction de l'offre entreprise pour répondre aux besoins, aux intérêts et spécificités du client
- Présenter et argumenter les solutions proposées et répondre aux objections du client
- Contractualiser les ventes dans le respect de la législation et des règles de la dématérialisation

Module 3 : Gérer son portefeuille dans un environnement réglementé et éco-responsable en banque assurance

- Analyser un portefeuille client via les données (CRM, ERP), pour identifier ses besoins potentiels
- Construire un plan d'action commercial pour démarcher de nouveaux clients
- Reporter ses activités auprès de sa direction pour l'informer de l'évolution de son portefeuille et de ses actifs.
- Analyser la situation risque-client et identifier les solutions pour maîtriser ou sortir du risque
- Mettre en place une veille pour connaître les évolutions de la réglementation banque / assurance
- Identifier et qualifier les enjeux et les risques environnementaux, économiques, sociaux dans le secteur de la banque assurance pour répondre aux évolutions des attendus sociétales.

Nos formations sont ouvertes aux personnes en situation de handicap après étude du dossier.

Pour toute question, veuillez contacter notre référent handicap : valerie.beaudouin@supalia.fr

Supalia

Place Jean Jaurès – Moulin de la Chaussée, 94 410 Saint-Maurice

01 43 53 68 00

supalia.fr-alternance

[<https://www.supalia.fr/nos-services/alternance>]