

BACHELOR BAC+3
Niveau 6

CONSEILLER MULTICANAL DE CLIENTÈLE PARTICULIER EN BANQUE & ASSURANCE

Titre certifié par  **excelia**
GROUP

Date de début :
Juin 2025

Durée de la formation :
12 mois en alternance dont 455h
en formation*

*Durée donnée à titre indicatif, susceptible de
modification

Rythme :
3 semaines en entreprise
1 semaine en formation

Présentiel :
FACO 115 rue Notre Dame des Champs
75006 Paris /Visio/E-learning

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

PUBLIC - PRÉREQUIS

- Eligible au contrat d'apprentissage
- Bac + 2 validé ou titre de niveau 5 ou Titre de niveau 4 (Bac) avec au minimum 3 années d'expérience dans le secteur commercial pour déclencher une Validation des Acquis Professionnels (sous réserve d'acceptation après dépôt de dossier auprès du certificateur)

CONDITIONS D'ADMISSION

- Dossier de candidature
- Test de positionnement
- Entretien de motivation
- Accompagnement à la recherche d'une entreprise

MÉTIERS VISÉS

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



CERTIFICATION

En partenariat avec et délivré par Excelia, la certification professionnelle « **Conseiller multi-canal de clientèle particuliers banque / assurance** » niveau 6 code NSF 313, enregistrée au RNCP sous le numéro 37286 par décision de France

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Contrôle continu
- Evaluation en cours de formation
- Examen : épreuves orales et écrites
- Mémoire et soutenance devant un jury professionnel

MOYENS TECHNIQUES

Présentiel : les salles de formation sont équipées d'un vidéoprojecteur, d'un tableau blanc et dispose d'une connexion wifi

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Pédagogie active : vous apprenez par l'action, résolution de problème par situations réelles
- Interaction, expérimentation, autonomie, responsabilité
- Partage d'expériences, brainstorming

LES + DE SUPALIA

- Expert dans la formation en apprentissage depuis plus de 35 ans
- Un accompagnement personnalisé
- Innovation & performance
- Un partenaire engagé
- 94% de réussite aux examens
- 93% taux d'insertion professionnelle
- L'expertise de tous nos formateurs issus du secteur professionnel concerné

ACCESSIBILITÉ



Formation ouverte aux personnes en situation de handicap. Pour toute précision contactez notre référent handicap : referent-handicap@supalia.fr

supalia

Le Confluent,
4 rue Eugène Renault
94700 Maisons-Alfort

www.supalia.fr

PROGRAMME DE LA FORMATION

BLOC 1 Gérer la relation client en banque assurance

- Accueillir et prendre en charge les clients et prospects en agence ou à distance
- Recueillir les informations nécessaires à l'analyse de la situation d'un client et de ses projets.
- Adopter une communication bienveillante adaptée aux canaux de communication utilisés
- Mettre en place une écoute active pour comprendre la demande 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

BLOC 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

BLOC 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

[in](#) [@](#) [f](#) [▶](#) [🎵](#)

CONTACT & INSCRIPTION

segolene.bihonda@supalia.fr

01 43 53 64 99