

BACHELOR BAC+ 3 Niveau 6

CONSEILLER MULTICANAL DE CLIENTÈLE PARTICULIER EN BANQUE & ASSURANCE

LIEU DE LA FORMATION :

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

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



OBJECTIFS DE LA FORMATION :

- 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



PROFIL ET 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



PROFESSIONS CIBLÉES :

La formation vous permettra d'accéder à une variété de postes, quel que soit le type d'organisation :

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



PROGRAMME DE LA FORMATION

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Contrôle continu
- Évaluation 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 SCHOOL

- 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

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