



Les métiers du secteur bancaire et ceux du secteur des assurances se sont rapprochés. Des directives harmonisent les règles de commercialisation des produits et services bancaires et d'assurances. Elles ont pour objet que tout acheteur reçoive une information complète et objective sur ces produits et services et un conseil prenant en compte la demande du client.

Les activités du Chargé de Clientèle se structurent autour de quatre fonctions :

- 1 Conseiller et informer
- 2 Souscrire
- 3 Suivre, fidéliser et développer
- 4 Rendre compte de l'activité.

LES CAPACITÉS ATTESTÉES

1 Conseiller/Informer

- ▶ Identifier les besoins du client/prospect en fonction de sa situation familiale et financière afin de lui présenter l'offre commerciale globale banque/assurance en conformité avec son devoir d'information.
- ▶ Face à une demande de garantie, il conseille les clients/prospects en matière d'assurance de biens et de personnes pour les orienter vers le contrat le mieux adapté à leur situation.
- ▶ Conseiller les clients/prospects pour préconiser, en fonction de leurs attentes, une solution (par exemple, ouverture d'un livret A, souscription d'un prêt travaux).
- ▶ Quel que soit le produit, banque ou assurance, il aura à analyser la situation du client et à formuler son conseil adapté à la situation par écrit et signé pour pouvoir procéder à la souscription.

...

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Des intervenants expérimentés, tous professionnels et experts du secteur, vous aident à comprendre et à mémoriser les sujets inscrits au programme, à l'aide de plans de cours et de fiches de synthèse. Les cours sont couplés avec des mises en situation et des cas pratiques.

ARTICULATION ENTRE LES BLOCS DE COMPÉTENCES

Ce titre est établi en quatre blocs de compétences, chaque bloc est sanctionné par un certificat de compétence.

Il est possible de passer les quatre certificats en une année ou d'étaler ces blocs sur deux ou trois ans.

OBTENTION DE LA TOTALITÉ DE LA CERTIFICATION

Il est exigé des candidats visant à la totalité de la certification d'obtenir la validation des blocs de compétences dans l'ordre décrit dans le référentiel de certification, ce pour répondre à une nécessaire progression dans l'acquisition des compétences pour maîtriser l'expertise recherchée.

>>>

Modalités
d'évaluation

MISE EN SITUATION ► Le chargé de clientèle accueille dans son agence un prospect qui souhaite placer une épargne mensuelle correspondant à une dernière augmentation de salaire et qui interroge le chargé de clientèle sur quel produit il obtiendrait le meilleur rendement.

La validation de cette compétence est sanctionnée par le certificat « **Conseiller et informer une clientèle en Assurance/Banque** ».

2 Souscrire

- Il établit la demande de souscription d'un contrat d'assurance ou d'un dossier de prêt en arrêtant avec le client/prospect, les conditions des contrats (garanties, mensualités du prêt, taux d'intérêt...).
- Il instruit selon la procédure d'acceptation des dossiers de crédit et/ou d'assurance, en appliquant les procédures de traitement établies pour souscrire un prêt ou un contrat d'assurance.

Modalités
d'évaluation

MISE EN SITUATION SUR DES CAS RÉELS ► Le candidat sera évalué sur sa capacité à identifier les besoins et les risques et à proposer les garanties en respectant les règles de souscription fixées par son employeur.

La validation de cette compétence est sanctionnée par le certificat « **Souscrire un contrat en Assurance/Banque** ».

3 Suivre, fidéliser, développer

- Gérer le portefeuille de clientèle qui lui a été confié, en prenant en compte les objectifs de chiffre d'affaires du plan d'action pour établir son plan de visite.
- Il suit un portefeuille de prescripteurs en veillant à leur apporter les novations fiscales ou juridiques et sociales leur permettant d'orienter vers lui leurs clients particulièrement concernés par ces évolutions.
- Cibler sur son aire de chalandise les professionnels recherchés comme nouveaux clients dans le cadre du plan d'action et leur apporter une valeur ajoutée caractérisée par une connaissance réelle de leurs métiers et de leurs besoins bancaires et d'assurances pour développer une clientèle de professionnels.

Modalités
d'évaluation

MISE EN SITUATION ET ÉTUDE DE CAS

L'évaluation de sa performance tiendra beaucoup à une atteinte équilibrée des résultats obtenus sur ces deux plans : son plan de visite et ses contacts à distance. Rapport écrit destiné à sa hiérarchie qui sera le support de son entretien annuel d'évaluation.

La validation de cette compétence est sanctionnée par le certificat « **Suivre, fidéliser et développer sa clientèle en Assurance/Banque** ».

4 Rendre compte de l'activité

- Distinguer les rendez-vous effectués auprès de prospects, de clients en portefeuille et de prescripteurs. Communiquer les résultats obtenus et la date envisagée pour le prochain contact et montrer comment son activité s'inscrit dans le plan d'action de l'agence.
- Rédaction mensuelle d'une synthèse (souscriptions réalisées et ventilées selon les produits en nombre et en capitaux) et commentaire des résultats obtenus en proposant des actions correctrices.

Modalités
d'évaluation

ÉTUDE DE CAS ► Rapport de son activité en distinguant son obligation hebdomadaire de celle qu'il fait mensuellement pour lequel il fera part de ses réflexions personnelles et de ses propositions d'actions.

La validation de cette compétence est sanctionnée par le certificat « **Rendre compte de l'activité en Assurance/Banque** ».

La validation de l'ensemble de ces blocs vous donne le titre de niveau II de « **Chargé de Clientèle Assurances et Banques** ».

BLOC 1 Conseiller/ Informer	4 jours à raison d'une journée par semaine	28 heures
BLOC 2 Souscrire	3 jours à raison d'une journée par semaine	21 heures
BLOC 3 Suivre, fidéliser, développer	4 jours à raison d'une journée par semaine	28 heures
BLOC 4 Rendre compte de l'activité	2 jours à raison d'une journée par semaine	14 heures

MODALITÉS DE FINANCEMENT

Cette formation peut être prise en charge de différentes façons.

Chaque dossier est analysé et les moyens de financement sont étudiés lors de l'entretien de sélection.

Par exemple, pour une personne dépendant de la branche assurance, il est possible de se faire financer en passant par son CPF (**Code RNCP : 20506 - CPF enregistré sous le n° 14822 auprès de la branche assurances**).



Les cours ont lieu à l'ESA
39 rue de Moscou - 75008 Paris
(Métro Rome, ligne 2)