

100% EN ALTERNANCE

BACHELOR CHARGÉ(E) DE CLIENTÈLES EN ASSURANCE ET BANQUE

Titre de Niveau 6 inscrit au RNCP



Niveau 6
(équivalence Bac+3)



Formation en alternance



Durée : 1 an



Rythme : 1 semaine école / 1 semaine entreprise



Prérequis : Bac + 2 validé



Rentrée : Septembre



Contrat : Apprentissage & Professionnalisation



Formation classée 2^e meilleur Bachelor en France dans la catégorie "Assurance" (EDUNIVERSAL SMBG 2023)

DÉBOUCHÉS

- Chargé de clientèle dans une banque réseau
- Chargé de clientèle dans une société d'assurance
- Conseiller bancaire clientèle de particuliers & professionnels
- Ingénieur Commercial
- Conseiller en Assurance-finance
- Gestionnaire d'opérations d'assurances
- Gestionnaire de sinistres (dommages ou corporels)

POURSUITE APRÈS LA 3^e ANNÉE

- Manager de l'Assurance
- Master of Science in International Insurance Management
- Manager des Risques et de l'Assurance de l'Entreprise
- Expert en Ingénierie Patrimoniale
- Manager des Risques et de l'Assurance de l'entreprise & Master of Science Data Management and Cyber Security

PLATEFORME NUMÉRIQUE

Global EXAM

PROJET **Voltaire**
LES FONDAMENTAUX

Objectifs de la formation

Le Chargé.e de Clientèles en Assurance et Banque joue un rôle clé en prospectant, informant et conseillant une clientèle diversifiée, comprenant des particuliers tels que des salariés, des commerçants, des professionnels libéraux et des retraités. La mission essentielle consiste à guider cette clientèle dans le choix éclairé de produits d'assurances variés tels que les **assurances de dommages, la prévoyance, l'assurance-vie, l'épargne retraite, ainsi que des produits bancaires.**

Indépendamment de l'environnement professionnel, que ce soit au sein d'une banque, d'une compagnie d'assurance ou d'un courtier en assurance, le « Chargé.e de Clientèles en Assurances et Banque » doit détenir des compétences techniques homogènes afin de satisfaire aux obligations réglementaires inhérentes aux secteurs de la banque et de l'assurance.

Cette formation se distingue par son focus sur le développement de compétences relationnelles et commerciales. Les étudiants seront amenés à acquérir ces compétences de manière pratique à travers des exercices concrets et des mises en situation. Ainsi, ils seront parfaitement préparés à exceller dans un domaine où la qualité de la relation client et la maîtrise des produits financiers sont cruciales.

Admission et évaluations

- 1 Dossier de candidature
- 2 Tests en ligne
- 3 Entretien de motivation
- 4 Validation sous 8 jours par le Jury

Evaluations : Contrôle continu, Contrôle des blocs de compétences, Contrôle des capacités professionnelles, Mémoire, Grand oral.

Programme pédagogique

BLOC 1 : Développement d'un portefeuille clients en assurance et banque

- Prospection commerciale sur site / face à face / en Visio en prenant en compte les différentes situations d'handicap potentielles des clients
- Techniques de ventes en fonction du parcours clients et de ses spécificités et adaptation de ces techniques de vente à des personnes en situation de handicap (soulever les barrages aux problématiques auditives et/ou visuelles dans le cadre d'une vente)
- 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 (cross canal/outils collaboratifs du Système d'Information...)
- Segmentation de la clientèle en fonction de la stratégie définie
- 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 (enquêtes de satisfaction client / promoscore...) et des cibles (en intégrant l'IA & Data)
- Environnement juridique (avec un focus sur les évolutions sur les majeurs protégés, situation de tutelle & curatelle) / Économique / Veille concurrentielle Banque & Assurance afin de déterminer les axes de différenciation
- Comment optimiser la relation client par la Data et IA

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

- Santé individuelle & Assurance dommage corporel & prise en compte des profils clients notamment lié au handicap
- 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
- Moyens de paiement actuels et futurs / Financement des particuliers y compris parcours clients / Garantie emprunteur / Focus sur la convention AERAS
- Environnement professionnel, Risques des professionnels (Multi risques, bris de machine, homme clé, RC du dirigeant) et flotte auto

·Analyse des besoins et des attentes avec les nouveaux outils et adaptation de ces outils en fonction des profils clients notamment lié au handicap

·Assurances prévoyance santé collective et professions libérales

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 sinistre

·Mise en application des process de conformité en Banque & Assurance (DDAD, KYC, RGPD, CNIL...)

·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 & externe)

·Techniques de communication pour optimiser la satisfaction client en fonction de son profil (notamment pour les personnes en situation de handicap seront étudiées)

·Comment optimiser la relation client par la Data et IA

·Comment piloter une gestion de crise en s'appuyant sur un PCA / PRA avec analyse de l'impact en e-réputation

VALIDATION DU DIPLÔME

Ce double diplôme est un cursus supérieur de niveau +3e année qui donne lieu à la fin du cycle de formation à la délivrance des titres :

- Bachelor Chargé de Clientèles en Assurance et Banque de l'ESA
- Chargé(e) de Clientèles en Assurance et Banque (Titre de Niveau 6 inscrit au RNCP)
- European Bachelor of Science, spécialité Insurance et Banking, accrédité E.A.B.H.E.S (Minimum 800 points au TOIEC)
- Capacité professionnelle IAS de niveau 1
- Capacité professionnelle IOBSP de niveau 1

CHIFFRES CLÉS 2023

84 % Taux de réussite du Bachelor

94 % (sur la base des connaissances acquises) des étudiants sont satisfaits de l'entreprise

90 % des étudiants sont satisfaits de l'enseignements

93 % des étudiants sont satisfaits de la formation