

100% EN ALTERNANCE

BACHELOR CHARGÉ.E DE CLIENTÈLES EN ASSURANCE ET BANQUE & BACHELOR OF SCIENCE IN INSURANCE, BANKING AND FINANCE

Titre de Niveau 7 inscrit au RNCP

**Niveau 6**
(équivalence Bac +3)**Formation en alternance****Durée** : 1 ans**Rythme** : 1 semaine école /
1 semaine entreprise**Prérequis** : Bac +2 validé
TOIEC > 650 ou équivalent**Rentrée** : Septembre**Contrat** : Apprentissage &
Professionalisation

En partenariat avec :

**100%**
taux de réussite
en 2024

Objectifs de la formation :

Le/la **Chargé.e de Clientèles en Assurance et Banque** prospecte, informe, conseille une clientèle de personnes physiques, de salariés, de commerçants, de professionnels libéraux et de retraités dans le choix de produits d'assurances de dommages, de prévoyance, d'assurance-vie, d'épargne retraite mais aussi de produits bancaires. Il prospecte et conseille également une clientèle d'entreprises (PME, ETI).

Dans le cadre de son partenariat avec Coventry University London, l'ESA a conçu **un double programme "Chargé.e de Clientèles Assurance Banque" et le "Bachelor of Science Insurance, Banking and Finance"** avec un enseignement en anglais et en français. Le "Bachelor of Science Insurance, Banking and Finance" permet de compléter la formation par un approfondissement des compétences **en Finance**.

Les cours des six modules du BSc Insurance, Banking and Finance sont dispensés, le lundi et le mardi en anglais de chaque semaine à l'ESA.

Admission et évaluations :

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

Évaluations : Contrôle des blocs de compétences, Contrôle des capacités professionnelles, Mémoire professionnel, Grand oral, Validation des 6 modules internationaux.

DÉBOUCHÉS :

- Chargé.e de clientèle dans une banque réseau
- Chargé.e de clientèle dans une société d'assurance
- Conseiller.ère bancaire clientèle de particuliers & professionnels
- Conseiller.ère en assurance-fi-nance
- Gestionnaire d'opérations d'assurances
- Gestionnaire de sinistres (dom-mages ou corporels)

POURSUITE D'ÉTUDES :

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

Programme pédagogique

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) / Economique / Veille concurrentielle Banque & Assurance afin de déterminer les axes de différenciation
- Comment optimiser la relation client par la Data et IA

CONSEIL ET VENTE DE PRODUITS ET SERVICES BANCAIRES, ASSURANTIELS ET 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

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-reputation

BLOC INTERNATIONAL

- International Finance
- Data Analytics in Finance
- Corporate and Investment Banking
- Cybersecurity in Finance
- Digital Insurance
- Final Major Project

VALIDATION DU DIPLÔME

- **Chargé.e de Clientèles en Assurance et Banque, Titre de Niveau 6 inscrit au RNCP**
- **BACHELOR OF SCIENCE IN INSURANCE, BANKING AND FINANCE DE L'UNIVERSITÉ DE COVENTRY (LONDRES)**
- **Capacité professionnelle IAS de niveau 1**
- **Capacité professionnelle IOBSP de niveau 1**