

BACHELOR - BAC + 3

CONSEILLER CLIENTÈLE DES PARTICULIERS EN BANCASSURANCE

« Titre certifié de Conseiller clientèle des particuliers en banque assurance »
de l'UNIVERSITÉ DU GROUPE CRÉDIT AGRICOLE,
enregistré au RNCP en cours, niveau 6.

Mise à jour le : 5/03/2025

+ Date de publication : en cours
Date d'échéance : en cours
CODE RNCP : en cours



22 rue des entrepreneurs
ZI St Joseph 04100 Manosque
Tél : 04.92.72.82.82
Mail : accueil@adfformation.fr
Site web : www.adfformation.fr



🕒 Dates

Consulter notre site internet régulièrement

🕒 Durée

En alternance (13 mois)

418 heures

1 sem/mois en formation,
3 sem/mois en entreprise.

👥 Public

Etudiants, adultes en reconversion, demandeurs d'emploi éligible au contrat d'apprentissage/de professionnalisation.

💰 Financements

Contrat apprentissage, contrat de professionnalisation.

👔 Métiers visés

Conseiller gestionnaire
Banque-Assurance
clientèle des particuliers.

📞 Contact

Notre équipe vous répond du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 18 h.

🎯 Objectifs / Compétences visées

Le Bachelor Conseiller Clientèle des Particuliers en Banque Assurance vise à former des étudiants maîtrisant les fondamentaux du métier de conseiller commercial sur le marché des particuliers et de la culture bancaire pour les activités de banque de détail (y compris dans des fonctions supports ou entités non commerciales). A l'issue de cette formation, l'étudiant sera capable de :

- Accueillir et conseiller un client particulier;
- Conseiller un client Particulier dans un environnement multicanal;
- Gérer un compte et suivre les opérations courantes;
- Proposer des solutions adaptées aux besoins de financement;
- Développer un portefeuille de clientèle Particulier

🧠 Prérequis

Bac+2, accessible VAE

📄 Conditions préalables

Avoir moins de 30 ans pour un contrat d'apprentissage et sinon signature d'un contrat de professionnalisation (sous certaines conditions). Être titulaire au minimum d'un Bac + 2 (BTS, DUT) voire d'un Bac + 3 type licence générale (économie-gestion, AES, DCG), bachelor, licence professionnelle ou en reprise d'études. Première expérience en vente / relation client appréciée.

🖥️ Moyens utilisés

1000 m² de locaux sécurisés sur 2 sites (dont 800 m² accessibles aux personnes handicapées) - salles dédiées et climatisées - locaux équipés de 150 ordinateurs Mac et PC - vidéoprojecteurs - connexion internet wifi.

📚 Méthodes pédagogiques

Les cours se présentent le plus souvent sous la forme de e-learning à suivre, puis sont renforcés par des cours pris en charge par des professionnels (experts de la matière enseignée).

📅 Délais d'accès

ADF s'engage à vous répondre dans les meilleurs délais suivant votre demande de formation au catalogue. La prestation débutera au plus tôt après l'acceptation de prise en charge du dossier. Cette durée peut varier selon le financeur de l'action (nous contacter)..

➡ Modalités d'accès

Entretien individuel / tests de positionnement, sur rendez-vous.

💶 Tarifs

Tarif variable selon le mode de financement (nous contacter). Dans le cadre d'un contrat d'apprentissage ou de professionnalisation, le coût de la formation est pris en charge par un OPCO, le stagiaire n'aura donc pas à régler la formation.

♿ Accessibilité aux personnes en situation de handicap

ADF s'engage à tout mettre en œuvre pour permettre l'accessibilité de son offre, en fonction des besoins et compte tenu des difficultés particulières liées au handicap des personnes concernées. Formation ouverte aux personnes en situation de handicap. Deux sites de formation (un site avec rampe d'accès et le 2^e avec un ascenseur pour les PMR).

📄 Document de suivi de la formation

Feuilles de présence par demi-journées pour le contrôle de l'assiduité - Attestation de fin de formation
Questionnaire d'évaluation de la formation.

Dispositif de validation des compétences

Contrôle continu (évaluation en ligne, devoirs, quiz final),
examen de bloc, épreuve de synthèse.

Programme de formation

CONSEILLER UN CLIENT BANCAIRE PARTICULIER AU QUOTIDIEN DANS LE RESPECT DE LA RÉGLEMENTATION

- Maîtriser le fonctionnement du compte bancaire et des services associés pour proposer la bonne solution au client.
- Expliquer les moyens de paiement et leur utilisation et l'application des conditions bancaires.
- Traiter les dysfonctionnements et les anomalies sur les services courants.
- Déterminer les mesures utiles à la prévention du risque civil et pénal du banquier.
- Définir le cadre de traitement des litiges.
- Maîtriser la notion de risques du métier de banquier.

DÉVELOPPER LA RELATION CLIENT BANCAIRE DANS UN ENVIRONNEMENT MULTICANAL

- Organiser la prospection et la conquête de nouveaux clients par téléphone pour une prise de rdv ou en face à face.
- Aborder un prospect, traiter les objections, par téléphone et en face à face.
- Négocier avec les clients et mettre en œuvre les bonnes pratiques d'une négociation réussie.
- Traiter efficacement les objections des clients.
- Gérer la relation clients dans un contexte omnicanal.
- Mettre en place une organisation propice au travail efficace à plusieurs.

APPLIQUER LA FISCALITÉ DES CLIENTS BANCAIRES PARTICULIERS

Utiliser la fiscalité pour optimiser l'épargne des particuliers, via la déclaration des revenus (issus de l'activité salariée ou provenant de l'activité non salariée, issus du patrimoine mobilier), la détermination de la base imposable et le calcul de l'impôt, la fiscalité de la transmission...

COMMERCIALISER DES PRODUITS D'ASSURANCES ET D'ÉPARGNE

- Maîtriser les produits d'épargne bancaire pour un conseil client adapté.
- Décoder l'information économique et repérer les facteurs qui agissent sur la prise de décision des conseillers.
- Découvrir les spécificités du marché boursier, identifier les différentes catégories de valeurs mobilières, leur fiscalité, les supports dédiés pour un conseil client approprié.
- Maîtriser les produits d'épargne assurance-vie pour un conseil client adapté.
- Être habilité sur le socle intermédiation assurances niveau 3 pour commercialiser des produits assurances : assurance-vie épargne ; offre assurance des biens et des personnes.
- S'approprier la démarche commerciale, protection et outils de gestion assurance.

METTRE EN ŒUVRE LES TECHNIQUES DE FINANCEMENT DES PARTICULIERS

- Traiter une demande de financement, de son étude à sa mise en place.
- Spécifier les différentes catégories de revenus fonciers et préciser les modalités de calcul des déficits fonciers.
- Définir le champ d'application des plus-values immobilières et expliquer les modalités d'imposition des plus-values immobilières.
- Accéder au taux marginal d'imposition des clients en prenant en compte toutes les situations et toutes les incidences.
- Utiliser la déclaration de revenus et l'avis d'imposition comme moyens de découverte.
- Valoriser leurs contacts commerciaux par des préconisations adaptées grâce à la prise en compte globale de l'imposition des revenus des clients.