

CONSEILLER CLIENTÈLE DES PARTICULIERS ET DES PROFESSIONNELS EN BANQUE ET ASSURANCE

Titre certifié de niveau 6
560 h

CPF : 332 629

CODE APPRENTISSAGE : 26X31314

CODE RNCP : RNCP41716

Validation académique : délivrance d'un diplôme de niveau 6 validant l'obtention de 60 crédits ECTS.

Validation professionnelle : Certification professionnelle de niveau 6 de « Conseiller Clientèle des Particuliers en Banque et Assurance » inscrite au Répertoire National de la Certification Professionnelle



Supplément Europass

La certification délivrée par l'IPAC préparant au titre de Conseiller Clientèle des Particuliers en Banque et Assurance de niveau 6, code NSF 313, est enregistrée au Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP), par décision de France Compétences en date du 27 novembre 2025 et jusqu'au 27 novembre 2030.

Certification professionnelle accessible par la voie de la VAE

Objectif de la formation :

- Le Chargé de clientèle particuliers et professionnels en banque et assurance a pour mission d'assurer la commercialisation de produits de banque et d'assurance auprès d'une clientèle de particuliers et/ou de professionnels (uniquement pour les entreprises unipersonnelles, auto-entrepreneurs, libéraux, artisans ou TPE).
- Il a donc la responsabilité de constituer, entretenir et développer un portefeuille de clients, qu'il conseille et accompagne dans leurs projets en leur proposant des produits adaptés à leurs besoin et problématique, qu'il s'agisse de financer l'achat d'un bien, de garantir la sécurité de leurs biens ou de leur responsabilité, ainsi que d'opérer une gestion optimale de leur compte, de leur épargne et de leur prévoyance.

Le + de DEA Le Puy Business School :

Inscription à l'AMF durant l'année de formation

- Plateforme d'entraînement
- Session d'examen de certification

L'Autorité des marchés financiers (AMF) est une autorité publique indépendante qui a pour mission de veiller à la protection de l'épargne investie en produits financiers, à l'information des investisseurs et au bon fonctionnement des marchés. Toute personne amenée à commercialiser des produits financiers au sein de l'établissement bancassurance ou de manière indépendante doit impérativement détenir la certification AMF.

Débouchés du cursus :

- Conseiller commercial en assurance,
- Chargé de clientèle en assurance,
- Chargé de clientèle bancaire,
- Conseiller de clientèle bancaire,
- Chargé de clientèle rachat de crédits,
- Chargé de gestion bancaire,
- Chargé de relations clientèle bancaire,
- Conseiller en crédit immobilier,
- Conseiller en produit épargne,
- Gestionnaire de clientèle bancaire,
- Chargé de développement clientèle des particuliers.

Pré-requis :

Pour intégrer et suivre la formation les pré-requis obligatoire sont:

- Le candidat doit être titulaire ou en cours d'acquisition au moment de sa candidature d'un diplôme BAC +2, ou titre RNCP de niveau 5, ou de 120 crédits ECTS.
- Niveau 4 avec trois années d'expériences liées à la gestion d'entreprise, et avec accord du certificateur (VAP)
- Par voie de la VAE : au minimum 1 année d'expériences en gestion d'entreprise.

Aptitudes recommandées :

- Expertise : connaissance des marchés, produits financiers, fiscalité
- Éthique : intégrité, confidentialité, loyauté envers le client
- Pédagogie : capacité à expliquer des concepts complexes de manière simple
- Relationnel : écoute active, empathie, confiance

En résumé, un bon conseiller financier doit être un expert en finance, avoir une éthique irréprochable, être pédagogue et savoir établir une relation de confiance avec ses clients.

Rythme de la formation :

La formation se fait en alternance 3 jours en entreprise et 2 jours à l'école

Délai d'accès :

Les candidatures via notre formulaire d'inscription sont ouvertes de janvier à octobre.

Entrée en formation entre septembre et octobre (information donnée à titre indicatif)

Accessibilité :

Toutes les formations de DEA Le Puy Business School sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

Pour plus d'information, contactez notre référente Handicap : Méline MARCON – melaine@dea.fr

Coût de la formation et rémunération :

Le coût de la formation est pris en charge par l'OPCO (opérateur de compétences) et l'entreprise avec laquelle est signée le contrat d'alternance.

L'alternant n'a aucun frais à sa charge. Sa rémunération sera calculée sur la base du SMIC, en fonction de son âge et du niveau de formation.

PROGRAMME

UE1 / STRATEGIE COMMERCIALE

Veille stratégiqueObjectif de connaissances :

- Connaître les différents types de veille
- Connaître les principaux outils de veille
- Comprendre les techniques de recherche d'informations
- Connaître les différentes étapes de la veille stratégique
- Distinguer le macro et micro-environnement de l'entreprise
- Parcourir les différents types d'études (permanentes ou ponctuelles)

Objectif de compétences :

- Savoir mettre en place une veille stratégique
- Savoir utiliser les outils pour réaliser un diagnostic externe

- Savoir identifier les opportunités de développement et les facteurs de risques

Relation client

Objectif de connaissances :

- Comprendre les enjeux de la relation client aujourd'hui, avec la multiplication des points de contact
- Comprendre les enjeux, opportunités et usages du big data
- Maîtriser les notions clé et la terminologie de la GRC (ou CRM)
- Savoir comment définir une politique de relation client
- Comprendre la nécessaire implication de tous les employés

Objectif de compétences :

- Analyser le portefeuille clients en s'appuyant sur le CRM en place
- Réaliser un benchmark concurrentiel des stratégies de fidélisation
- Mettre en place et piloter les stratégies de fidélisation clients online et offline
- Auditer les stratégies en place et identifier des outils ou axes d'amélioration stratégiques

Politique commerciale

Objectif de connaissances :

- Connaître les concepts utiles à la définition de la stratégie commerciale
- Connaître le contenu du plan d'actions commerciales et du plan de prospection
- Savoir trouver et vérifier les sources des données collectées en entreprise
- Identifier/Analyser les données pertinentes dans la définition des indicateurs de performance (KPI)
- Connaître les principaux KPI
- Identifier le positionnement de son produit/sa solution/son service sur le marché vs. concurrence

Objectif de compétences :

- Déterminer, en accord avec la direction, la stratégie de développement commercial physique et digital
- Élaborer un plan d'actions commerciales avec l'ensemble des parties prenantes impliquées dans le projet
- Concevoir les stratégies de fidélisation online et/ou offline
- Concevoir des stratégies de conquête online et/ou offline
- Définir un plan d'actions commerciales
- Mesurer la performance commerciale en s'appuyant sur des tableaux de bord et des indicateurs clés de performance (KPI) de l'activité commerciale offline et/ou online
- Rendre compte des résultats auprès de la Direction avec un reportings

UE2 / DEVELOPPEMENT DU PORTEFEUILLE CLIENTS

Communication et relation client

Objectif de connaissances :

- Connaître les outils à la bonne communication interpersonnelle en entreprise et à la bonne gestion du stress et du temps.

Objectif de compétences :

- Savoir utiliser ces outils pour une plus grande efficacité dans le travail : gestion du temps, stress, relations interpersonnelles, entretiens d'évaluation, animation des réunions, gestion des conflits...

Services bancaires

Objectif de connaissances :

- Connaître les différents types de comptes, les différents instruments de paiement associés
- Connaître les différents incidents de fonctionnement et maîtriser les solutions de régularisation

Objectif de compétences :

- Identifier la nature du compte à ouvrir avec une approche juridique, économique et commerciale, afin de répondre au besoin d'une clientèle de particuliers
- Appliquer la réglementation liée au fonctionnement du compte courant
- Évaluer les risques bancaires en analysant le fonctionnement d'un compte
- Apprécier le risque lié à une entrée en relation et durant une relation d'affaires

Produits d'épargne

Objectif de connaissances :

- Connaître les différents produits bancaires d'épargne et leurs caractéristiques techniques, commerciales, fiscales et juridiques.

Objectif de compétences :

- Être capable de conseiller un client particulier et lui vendre des produits bancaires d'épargne adaptés à ses besoins et attentes.

Crédits à la personne

Objectif de connaissances :

- Connaître les différents types de crédit, les conditions d'octroi, le cadre juridique de cette activité, les différents actes de gestion de la mise en place au remboursement du crédit

Objectif de compétences :

- Savoir identifier les projets du client, analyser sa situation et ses besoins de financement
- Présenter sa position au client, de mettre en place une solution de financement adaptée et de prendre les garanties nécessaires pour sécuriser le financement, dans le respect de la législation en vigueur
- Assurer le service après-vente d'un crédit
- Veiller au suivi des échéances de remboursement de crédit

Assurance des biens et des personnes

Objectif de connaissances :

- Connaître le cadre juridique de l'activité de l'assurance
- Maîtriser les concepts juridiques, techniques des contrats d'assurance automobile, multirisques habitation, garantie des accidents de la vie, protection juridique, assurance décès et assurance dépendance

Objectif de compétences :

- Être capable de proposer des solutions d'assurances adaptées aux besoins et attentes des clients
- Être en mesure d'effectuer une analyse comparative de contrats d'assurance
- Savoir exercer l'activité de l'assurance dans un contexte réglementaire omniprésent

Marchés et produits financiers

Objectif de connaissances :

- Connaître l'organisation et le fonctionnement des marchés financiers.
- Connaître les différents produits financiers et leurs caractéristiques techniques et fiscales.

Objectif de compétences :

- Renseigner un client particulier sur les produits et les techniques des marchés financiers
- Réaliser l'adéquation entre les besoins du client et les caractéristiques des produits financiers

Négociation

Objectif de connaissances :

- Connaître les principes de la communication et les techniques permettant de l'améliorer
- Connaître les étapes générales d'un entretien de vente
- Connaître les spécificités de la vente à différents types de clientèle
- Connaître les principes de la négociation sans face à face

Objectif de compétences :

- Être capable de négocier avec tous les types de clients en utilisant les outils adaptés
- Être capable de concrétiser une vente
- Être capable de vendre en dehors du face à face

Business English

Objectif de connaissances :

- Acquérir le vocabulaire spécifique à l'entreprise, et à l'exercice du travail d'un collaborateur dans son contexte d'emploi et de missions
- Développer les connaissances grammaticales permettant de faciliter l'échange

Objectif de compétences :

- Développer les compétences opérationnelles et managériales et les capacités à communiquer en anglais, à l'écrit comme à l'oral, dans un cadre professionnel
- Être capable de gérer des situations complexes en langue anglaise afin d'être autonome

Communication orale :

- Être en mesure de comprendre les échanges professionnels et d'interagir avec des interlocuteurs
- Savoir se présenter ainsi que son entreprise / activité / produits
- Rencontrer et échanger avec un client, fournisseur, candidat
- Savoir conduire une négociation
- Organiser et animer des réunions
- Accompagner un client ou fournisseur, un collaborateur, une future recrue, gérer des situations problématiques
- Maîtriser la dimension interculturelle dans la communication orale

Communication écrite :

- Être capable de communiquer à l'écrit dans un cadre professionnel
- Rédiger des courriers professionnels : proposition commerciale, compte-rendu, prise de rendez-vous, confirmation de commande, d'envoi de marchandises, notes de services, convocation à un entretien d'embauche, etc.
- Construire un argumentaire commercial, rédiger une offre d'emploi, une grille d'entretien
- Adresser des emails récapitulatifs ou des réponses à des demandes
- Rédiger des demandes d'informations
- Savoir distinguer le langage formel du langage informel
- Comprendre les articles ou les sites internet en rapport avec l'entreprise, son contexte et ses activités

Fiscalité du particulier

Objectif de connaissances :

- Connaître les sources et les classifications des impôts
- Connaître les différents régimes d'impositions auxquels peuvent être soumises les personnes physiques et les modalités du calcul de l'impôt

Objectif de compétences :

- Être capable de remplir des déclarations d'impôt sur le revenu et d'impôt sur la fortune immobilière en mettant en place une stratégie d'optimisation fiscale pour le contribuable compte tenu de la fiscalité en vigueur

Défiscalisation et rentabilité de l'investissement immobilier

Objectif de connaissances :

- Savoir exercer une veille informationnelle
- Connaître les différents dispositifs de défiscalisation

Objectif de compétences :

- Être en mesure d'établir un plan de trésorerie sur une opération immobilière de défiscalisation

Gestion de patrimoine

Objectif de connaissances :

- Connaître le droit matrimonial et successoral

Objectif de compétences :

- Analyser un patrimoine dans toutes ses composantes fiscales afin de permettre de définir une stratégie répondre aux problématiques de son titulaire.
- Être en mesure de conseiller un client en fonction de son régime matrimonial.
- Savoir calculer les droits juridiques et l'impôt dû dans le cadre des successions et des libéralités.
- Envisager les solutions permettant d'améliorer la transmission du patrimoine au moment du décès et de protéger les proches

UE3 / CADRE REGLEMENTAIRE

Réglementation bancassurance

Objectif de connaissances :

- Connaître la réglementation des entreprises bancaires et assurantielles et de leurs activités
- Acquérir une culture générale de base indispensable dans la pratique des métiers de la bancassurance

Objectif de compétences :

- Adapter les pratiques bancaires aux exigences prudentielles en matière de contrôle interne, de sécurité financière, de conformité et des règles bâloises
- Adapter les pratiques assurantielles aux exigences de la directive Solvabilité 2
- Comprendre les enjeux de la réglementation bancaire et assurantielle

Prévention et gestion des risques opérationnels

Objectif de connaissances :

- Connaître les différents calculs financiers permettant d'apprécier la solvabilité d'un client
- Connaître les obligations réglementaires de MIF II
- Connaître les composantes de l'IPID
- Connaître les conditions de formalisme et de structure d'un contrat

Objectif de compétences :

- Évaluer le profil risque du client notamment à l'aide du « crédit scoring » pour apprécier la solvabilité financière du client afin de motiver sa décision sur l'octroi d'un crédit et sur les conditions tarifaires appliquées dans le respect de la réglementation en vigueur
- Appliquer la directive MIF 2 pour informer le client sur les caractéristiques des produits financiers afin d'avoir une meilleure adéquation des préconisations élaborées au profil risque de l'investisseur
- Utiliser le IPID formalisant des informations relatives à un produit d'assurance pour permettre de faciliter la prise de décision du client, afin de respecter le devoir de conseil et de mise en garde de la DDA

UE4 / ACTIVITES COMPLEMENTAIRES

Environnement économique et juridique

Objectif de connaissances :

- Connaître les cadres juridiques possibles de la création d'entreprise.
- Maîtriser les bases du droit des contrats.
- Connaître les règles relatives au contrat de vente ainsi que celles applicables au contrat de distribution.
- Maîtriser les bases du droit de la consommation et du droit de la concurrence.

Objectif de compétences :

- Savoir apprécier les besoins d'un projet de création d'entreprise afin de choisir une forme juridique adaptée.
- Maîtriser les notions fondamentales du fonctionnement des formes juridiques des entreprises.
- Savoir vérifier les conditions de validité et d'exécution de tout contrat ainsi que les conséquences de leur non-respect.
- Savoir apprécier la validité et la bonne exécution du contrat de vente et du contrat de distribution.
- Savoir adopter des comportements conformes aux exigences du droit de la consommation et du droit de la concurrence.

Outils informatiques du manager

Objectif de connaissances :

- Connaître en mode avancé offline : traitement de texte, tableur, PréAO, gestion de base de données
- Appréhender la gestion des documents PDF en mode expert
- Comprendre le travail collaboratif online
- Connaître les outils liés aux médias sociaux

Objectif de compétences :

- Être capable d'utiliser les logiciels de bureautique Online et Offline
- Savoir construire une base de données
- Traiter l'information via un mailing, un e-mailing, un texting (sms, mms, ems)
- Pratiquer le Dark Social afin de partager une information
- Maîtriser les médias sociaux pour la diffusion des informations
- Savoir publier l'information en mode collaboratif dans le management, à partir des outils comportementaux (Smartphone, Phablette, Tablette, Desktop)
- Maîtriser les outils de présentation et d'animation

Assurance de l'entrepreneur et de l'entreprise

Objectif de connaissances :

- Connaître les risques spécifiques de la clientèle des professionnels

- Connaître le fonctionnement des différents contrats d'assurance couvrant la responsabilité professionnelle, les biens, l'activité, les différends (nés de l'activité), le chef d'entreprise et la perte ou l'indisponibilité des personnes clés de l'entreprise

Objectif de compétences :

- Être capable de commercialiser l'offre des assurances professionnelles (l'assurance multirisque professionnelle, l'assurance homme-clé, la protection pour le chef d'entreprise) en adaptant sa proposition aux besoins et attentes d'un chef d'entreprise et de son activité professionnelle

Pilotage de l'activité commerciale

Objectif de connaissances :

- Maîtriser les principaux indicateurs liés au bilan et au compte de résultat, permettant de piloter efficacement l'activité commerciale
- Savoir construire des tableaux de bord adaptés à son activité et à ses objectifs

Objectif de compétences :

- Être capable de mesurer la mise en œuvre des techniques de vente et de merchandising pour optimiser le chiffre d'affaires et la rentabilité de l'entité
- Être capable de faire des prévisions de chiffres d'affaires et d'optimiser les coûts
- Savoir mettre en évidence et interpréter les écarts entre le « réel » et le « prévu » dans le suivi de la fonction commerciale

Business plan financier

Objectif de connaissances :

- Connaître les grandes lignes du bilan et du compte de résultat
- Connaître les principaux budgets permettant de gérer la trésorerie de l'entreprise
- Connaître les liens entre les 3 documents fondamentaux que sont le compte de résultat prévisionnel, le bilan prévisionnel et le budget prévisionnel de trésorerie

Objectif de compétences :

- Être capable de retranscrire en données chiffrées les implications de la mise en place d'un projet de développement, dans les éléments constitutifs d'un business plan financier
- Évaluer les ressources et les besoins nécessaires au bon fonctionnement de ce projet

Modalités d'évaluation :

- Trois études de cas rédactionnelles
- Deux mises en situation professionnelles orales (jeu de rôle)
- Un dossier professionnel avec une soutenance

Modalités pédagogiques mobilisées :

- Formation 100% en présentiel
- Démarche pédagogique inductive fondée sur l'analyse des situations professionnelles vécues par les alternants, favorisant la formalisation des savoirs, l'appropriation des cadres théoriques

et le développement progressif des compétences attendues par le référentiel (cas pratiques, études de cas, oraux).

Modalités d'obtention :

Il n'existe pas de système d'équivalence ou de passerelle avec un ou des blocs de compétences déjà acquis par le candidat.

Tous les blocs de compétences ainsi que le dossier de compétences doivent être validés pour l'obtention de la certification professionnelle.

Si le candidat ne valide que certains blocs de compétences, on parle de validation partielle à la certification. Le candidat pourra se présenter à des épreuves de rattrapages afin de valider les blocs manquants.

Poursuite d'études :

La certification CCPBA de niveau 6 permet l'accès à tous les diplômes ou titres professionnels de niveau 7.