



## Conseiller clientèle particuliers banque / assurance

**Objectifs** : accueillir, informer et conseiller les clients dans un environnement bancaire omnicanal – animer, fidéliser et développer un portefeuille de clients particuliers  
maîtriser les risques et la réglementation

**Public** : salariés en contrat d'apprentissage

**Inscription** : Rabah OUIDDIR – [rabah.ouiddir@supalia.fr](mailto:rabah.ouiddir@supalia.fr) - 06 33 67 88 54 Tests de sélection – entretien de motivation – accompagnement à la recherche d'entreprises

**Prérequis** : Bac + 2 validé ou titre de niveau 5

Bonne aisance relationnelle, sens de l'écoute, organisé et rigoureux, aptitude à travailler en équipe ou titre de niveau 6 ou passage de validation des acquis professionnels

**Calendrier** : démarrage de la formation : **7 mars 2023**

**Durée** : **461 heures** dont 80 heures de formation accompagnée à distance

**Lieu** : **SUPALIA** - Moulin de la Chaussée - Saint-Maurice (94) - 01 43 53 68 00

**Rythme de la formation** : 1 semaine en formation – 3 semaines en entreprise

**Coût de la formation** : pris en charge par un OPCO de l'entreprise (Opérateur de compétences) avec lequel est signé le contrat d'alternance – gratuit pour l'apprenti

**Méthodes pédagogiques** : alternance d'exposés théoriques et de mises en situation professionnelles - pédagogie active - E-learning accompagné - projet professionnel

**Modalités d'évaluation** : dossiers professionnels (rapport et soutenance devant jury)  
mises en situation professionnelles - jeux de rôles – études de cas

**Validation** : certification professionnelle niveau 6 (Bac +3 / + 4) « **Conseiller multi-canal de clientèle particuliers banque / assurance** » enregistrée au RNCP délivrée par Excelia [RNCP34566 - Conseiller multi-canal de clientèle particuliers en banque assurance - France Compétences \(francecompetences.fr\)](https://www.rncp.fr/info/34566)

**En plus de la certification** : AMF / habilitation assurance et DCI

**Métiers visés** : Chargé de clientèle particuliers, Collaborateur d'agence d'assurance, Conseiller commercial à distance, Chargé de clientèle agence

**Poursuite d'études** : Master « Expert en gestion de patrimoine » Master « Conseiller de clientèle professionnelle »

## Contenu de la formation

La certification RNCP 34 566 « **Conseiller clientèle particuliers banque / assurance** » est composée de 3 blocs de compétences :

### **Bloc 1 : Accueillir, informer et conseiller une clientèle particuliers**

Accueillir et prendre en charge les clients et prospects en agence ou à distance  
Maîtriser les offres et les services de l'entreprise pour adapter mon discours aux clients  
Collecter et implémenter les données nécessaires dans le logiciel de gestion client de l'entreprise pour qualifier et personnaliser la relation client  
Recueillir les besoins/demandes clients pour les instruire  
Détecter une opportunité commerciale  
Traiter les opérations courantes en agence - Gérer les litiges et réclamations  
Interagir avec les clients sur les outils numériques  
Utiliser les outils digitaux mis à sa disposition en pour partager les savoirs et bonnes pratiques

### **Bloc 2 : Animer, fidéliser et développer un portefeuille de clients particuliers**

Développer un portefeuille clients  
Proposer et vendre par l'ensemble des canaux, les offres et services bancaires, assurances...  
Organiser son activité, suivre ses objectifs commerciaux et en rendre compte à sa hiérarchie  
Traiter les éléments commerciaux en utilisant l'ensemble des données internes  
Analyser les dossiers clients et conseiller ses clients en termes d'investissements et de placements  
Conduire une négociation commerciale en face-à-face ou à distance  
Assurer la fidélisation de son portefeuille clients en argumentant les tarifications bancaires et d'assurances

### **Bloc 3 : Maîtriser les risques et la réglementation**

Appliquer les dispositions réglementaires, déontologiques et de sécurité  
Utiliser les évolutions juridiques, fiscales et législatives spécifiques  
Analyser la situation juridique et fiscale du particulier  
Appréhender et traiter le risque client

Nos formations sont ouvertes aux personnes en situation de handicap après étude du dossier.  
Pour toute question, veuillez contacter notre référent handicap : [valerie.beaudouin@supalia.fr](mailto:valerie.beaudouin@supalia.fr)

supalia<sup>S</sup>