

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 30392**

Intitulé

Chargé de clientèle en assurances de personnes et produits financiers

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
SOGESTE - Groupe ESCCOT	Directrice

Niveau et/ou domaine d'activité

II (Nomenclature de 1969)

6 (Nomenclature Europe)

Convention(s) :

Code(s) NSF :

313w Vente de produits financiers

Formacode(s) :

Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

Le chargé(e) clientèle organise et conduit les actions de bout en bout. Il assume la responsabilité des différentes phases, face à son responsable hiérarchique : Directeur ou Responsable de l'agence.

Il assure auprès de l'équipe la coordination et l'animation autour des actions menées, ainsi que le suivi administratif et commercial relatif à ces actions

Il gère l'activité commerciale et le portefeuille clients, et il est chargé d'assurer le suivi et la coordination des actions, avec les membres de l'équipe.

En tant que Chargé de Clientèle, il informe et conseille les particuliers ainsi que les professionnels, en matière de biens et de personnes, sur les différents produits d'assurance et produits financiers et bancaires.

Il met en place des actions de fidélisation et de prospection client, dans le cadre du développement de son entreprise. Il est aussi chargé d'assurer des missions en communication commerciale et ainsi de maîtriser les outils de communication.

Le (la) titulaire est capable de:

- Définir les axes stratégiques à développer pour répondre aux objectifs.
- Déterminer un plan d'actions prévisionnel pour la réalisation d'un projet.
- Recueillir, hiérarchiser et traiter les informations grâce à des analyses performantes
- Proposer une solution adaptée au besoin du client, dans le cadre d'un entretien.
- Etablir un diagnostic de la situation d'un client afin de lui proposer les dispositifs qui répondent à ses besoins,
- Identifier les risques personnels et professionnels liés à la situation d'un client.
- Etablir une cartographie claire du profil client, en identifiant ses risques et ses besoins.
- Optimiser la conduite de projets à travers les outils collaboratifs et numériques.

Secteurs d'activité ou types d'emplois accessibles par le détenteur de ce diplôme, ce titre ou ce certificat

Le conseiller commercial spécialisé en assurances de personnes et produits financiers exerce son métier dans des agences d'assurance, cabinets de courtage, sociétés d'assurances, organismes financiers, banques, groupes de distribution...

L'emploi de conseiller commercial en assurances de personnes et produits financiers consiste à vendre des produits de prévoyance, d'assurance, de retraite et de gestion de patrimoine.

- Collaborateur(trice) d'agence
- Chargé(e) d'affaires
- Conseiller(ère) commercial(e)
- Chargé(e) clientèle

Codes des fiches ROME les plus proches :

C1102 : Conseil clientèle en assurances

C1206 : Gestion de clientèle bancaire

C1103 : Courtage en assurances

D1402 : Relation commerciale grands comptes et entreprises

Réglementation d'activités :

Pour exercer cette profession, l'obtention de la carte professionnelle est obligatoire. Les conditions à remplir pour l'obtenir sont précisées dans les articles R 511-2 ; R 511-4 ; R 513-1 ; R 513-2 ; R 513-4 ; R 514-5 ; R 514-6 du code des assurances. Cette carte permet de présenter en toute autonomie des produits d'assurance vie, IARD et capitalisation. Sa validité est liée à l'existence du contrat de travail puisqu'elle est délivrée par l'employeur (art. R514-3).

Ce titre permet l'obtention de la carte professionnelle.

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composantes de la certification :

Le titre de « Chargé de clientèle en assurances de personnes et produits financiers » est constitué de quatre composantes, ayant chacune des épreuves spécifiques.

Composante 1 : Gestion et développement de l'activité commerciale

Le candidat doit procéder à une analyse de la stratégie de cette agence, traitée dans le dossier, ainsi que son contexte concurrentiel.

2 Epreuves écrites sur 100 points, Une moyenne \geq 50 points

Composante 2 : Conseil auprès des particuliers, des professionnels et entreprises

Epreuve écrite sur 75 points Une moyenne \geq 40 points, et Epreuve orale sur 100 points, Une moyenne \geq 50 points

Composante 3 : Maîtrise technique des produits d'assurance de personnes et produits financiers

2 Epreuves écrites sur 150 points, Une moyenne \geq 80 points

Composante 4 : Gestion administrative et commerciale de l'activité

Epreuve écrite sur 75 points, Ecrit : Une moyenne \geq 40 points et Epreuve orale sur 75 points, Oral : Une moyenne \geq 40 points

Bloc de compétence :

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
Bloc de compétence n°1 de la fiche n° 30392 - Gestion administrative et commerciale de l'activité	<p>Descriptif :</p> <ul style="list-style-type: none">- Identifier des indicateurs de performance afin de bien analyser son activité,- Etablir des tableaux de bord et des grilles d'analyse commerciales et financières.- Maîtriser les nouvelles technologies et les services en ligne, du service clients, afin de les accompagner et répondre à leurs besoins,- Analyser les systèmes BIG DATA et y repérer les informations nécessaires pour son activité,- Conduire des projets en utilisant les outils digitaux et collaboratifs à sa disposition au sein de l'entreprise,- Maîtriser les bases de la communication et du marketing appliqués à la banque et à l'assurance, pour une meilleure promotion des produits.- Elaborer une stratégie de communication sur les réseaux sociaux et numériques- Promouvoir ses produits et ses services sur l'ensemble des canaux (digital, print, ...). <p>Modalités d'évaluation :</p> <p>Finalité : Cette épreuve valide l'acquisition des savoirs et compétences dans le domaine administratif et commercial</p> <p>Epreuve individuelle :</p> <p>Mémoire professionnel.</p> <p>Modalités :</p> <p>Rapport écrit : portant sur une problématique professionnelle identifiée au sein de l'entreprise.</p> <p>Le candidat développera un diagnostic de la problématique posée, ainsi que des hypothèses argumentées.</p> <p>Il développera deux actions afin de répondre à cette problématique.</p> <p>Le projet aboutira à la constitution d'un dossier écrit, suivi d'une présentation orale de la synthèse.</p> <p>Soutenance orale : d'une heure</p> <p>Présentation de la synthèse du projet mis en œuvre.</p> <p>La présentation orale se fera devant un jury de professionnels.</p>

INTITULÉ	DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION
<p>Bloc de compétence n°2 de la fiche n° 30392 - Gestion et développement de l'activité commerciale</p>	<p>Descriptif :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analyser l'environnement de l'entreprise au travers d'une approche systémique (l'offre, la demande...), et d'outils adaptés (matrice de positionnement concurrentiel...). - Identifier et valider les axes de développement stratégiques au vu de l'évolution des profils clients, - Elaborer les actions à mener dans le cadre d'un plan commercial collectif : Fidélisation et prospection. - Assurer la coordination des projets auprès de l'équipe, - Formuler et actualiser les indicateurs de suivi des actions commerciales, - Elaborer et piloter le planning prévisionnel des équipes commerciales, - Appréhender les actions commerciales et les ajustements nécessaires à l'atteinte des objectifs - Veiller à une amélioration permanente du portefeuille de partenaires (notaires, cabinet de gestion patrimoniale, concessionnaire automobile,) - Appréhender les techniques de prospection client, pour répondre aux objectifs stratégiques de l'entreprise, - Identifier des leviers commerciaux pour la fidélisation de la clientèle. <p>Modalités d'évaluation :</p> <p>Finalité : Cette épreuve valide l'acquisition des savoirs et compétences dans les domaines du développement et du management commercial</p> <p>Modalités : 2 épreuves</p> <p>Epreuve individuelle :</p> <p>Modalités : Au centre, Epreuve écrite, de 2h.</p> <p>Etude de cas, à partir d'un dossier constitué de documents de synthèse autour d'un cas d'entreprise.</p> <p>Le candidat doit procéder à un état des lieux de la problématique exposée et proposer les solutions possibles ainsi que les modalités de mise en place.</p> <p>Epreuve individuelle :</p> <p>Modalités : Au centre, Epreuve écrite, de 2h.</p> <p>Etude de cas, à partir d'un dossier constitué de documents de synthèse autour d'une agence.</p>

INTITULÉ

DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

Bloc de compétence n°3 de la fiche n° 30392 - Conseil auprès des particuliers, des professionnels et entreprises

Descriptif :

- Accompagner le client pour résoudre les problématiques qui se posent dans le cadre de ses contrats.
- Conseiller et promouvoir les produits et les services financiers.
- Recommander au client les produits proposés, en assurance et en produits financiers, conformément à la législation en vigueur.
- Réaliser un diagnostic de la situation du client ou prospect afin d'effectuer des propositions adaptées à la situation.
- Proposer un accompagnement aux clients afin d'assurer un suivi du portefeuille client,
- Découvrir les besoins et les motivations du client, afin de les analyser pour développer un argumentaire ciblé,
- Identifier les techniques de vente afin de réussir ses négociations et conclure un contrat de vente,
- Appréhender l'écoute active dans le questionnement, traiter les objections, argumenter, conclure,
- Gérer le capital client et développer les ventes additionnelles,
- Accompagner le client pour le choix du produit le mieux adapté, et qui correspond à ses besoins.

Modalités d'évaluation :

Finalité: Cette épreuve valide l'acquisition des savoirs et compétences dans les domaines du conseil et la négociation

Modalités : 2 épreuves

Epreuve individuelle :

Modalités : Au centre

Etude de cas,

Epreuve écrite de 3h.

L'épreuve sera constituée de plusieurs documents statuant sur le cas d'un client, avec son profil ainsi que sa situation globale. Le candidat doit proposer les solutions les plus adaptées à ce client, ainsi que les alternatives.

Epreuve individuelle :

Modalités : Au centre

Epreuve orale, de 40mn, précédée d'une préparation de 40mn.

Préparation de 40mn : Un sujet portant sur une situation de vente d'un produit, et d'un descriptif client, est communiqué au candidat.

Jeu de rôle de 40 mn : Une mise en situation entre un intervenant professionnel jouant le rôle du client et le candidat dans son rôle de chargé clientèle.

INTITULÉ

DESCRIPTIF ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

Bloc de compétence n°4 de la fiche n° 30392 - Maîtrise technique des produits d'assurance de personnes et produits financiers

Descriptif :

- Etre capable de réaliser le montage technique et administratif des contrats.
- Appréhender les outils et les méthodes de l'audit financier et patrimonial.
- Identifier les documents contractuels et vérifier leur validité, afin de prendre les décisions nécessaires,
- Identifier le risque financier par un suivi et un contrôle des comptes clients,
- Appréhender les techniques liées à la gestion de sinistres (déclaration, encaissement, suivi) jusqu'au règlement.
- Analyse de la fiscalité appliquée aux particuliers et aux entreprises, afin de construire des propositions avantageuses au client.
- Maîtriser les différents plans d'Epargne applicables dans une entreprise
- Formaliser une proposition portant sur un plan d'épargne à des clients en fonction de leurs besoins.
- Répondre à une demande de prêt immobilier pour l'acquisition d'une résidence principale, ou résidence secondaire.
- Maîtriser les produits d'assurance véhicule et autres produits annexes.
- Etre capable d'établir un contrat d'assurance habitation en fonction du profil du client.
- Maîtriser les produits d'assurance en Santé, Retraite, Epargne, et Prévoyance
- Etre capable d'appréhender les contrats d'IARD (Incendies, Accidents et Risques Divers).
- Appréhender l'environnement légal de la protection sociale afin de conseiller correctement un client, en fonction de son régime.
- Identifier la situation juridique et financière d'un client afin de mesurer les incidences sur le plan des opérations envisagées avec lui.
- Identifier les bases fondamentales du Risque d'Entreprise
- Veiller à suivre et appréhender les cadres et mécanismes juridiques liés aux opérations financières.

Modalités d'évaluation :

Finalité : Cette épreuve valide l'acquisition des savoirs et compétences dans le domaine technique et spécifiques aux produits de banque et d'assurance

Modalités : 2 épreuves

Epreuve individuelle :

Modalités : Au centre

Epreuve écrite, de 3h.

Etude de cas, à partir d'un dossier constitué de documents de synthèse autour d'un cas client.

Le candidat doit procéder à une analyse de la situation du client, et émettre des propositions argumentées sur les contrats et les solutions qu'il lui propose.

Epreuve individuelle :

Modalités Au centre

Epreuve écrite, de 4h.

Etude de cas, à partir de 4 dossiers : prêt immobilier, Assurance d'un véhicule, contrat d'habitation, Assurances de personnes

Le candidat doit traiter les besoins de ses clients à travers ces 4 dossiers afin de leur présenter les contrats et les conditions les plus adaptés à leur profil.

Validité des composantes acquises : illimitée

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	OUI	NON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X		50 % de formateurs - 50 % de professionnels
En contrat d'apprentissage	X		50 % de formateurs - 50 % de professionnels
Après un parcours de formation continue	X		50 % de formateurs - 50 % de professionnels
En contrat de professionnalisation	X		50 % de formateurs - 50 % de professionnels
Par candidature individuelle	X		50 % de formateurs - 50 % de professionnels
Par expérience dispositif VAE prévu en 2004	X		50 % de formateurs - 50 % de professionnels

	OUI	NON
Accessible en Nouvelle Calédonie		X
Accessible en Polynésie Française		X

LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS**ACCORDS EUROPÉENS OU INTERNATIONAUX****Base légale****Référence du décret général :****Référence arrêté création (ou date 1er arrêté enregistrement) :**

Arrêté du 11 mars 2004 publié au Journal Officiel du 13 mars 2004 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans

Référence du décret et/ou arrêté VAE :**Références autres :**

Arrêté du 09 avril 2018 publié au Journal Officiel du 17 avril 2018 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour deux ans, au niveau II, sous l'intitulé "Chargé de clientèle en assurances de personnes et produits financiers" avec effet au 17 avril 2018, jusqu'au 17 avril 2020.

Arrêté du 18 avril 2013 publié au Journal Officiel du 28 avril 2013 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour cinq ans, au niveau III, sous l'intitulé "Conseiller commercial spécialisé en assurances de personnes et produits financiers" avec effet au 21 juillet 2012, jusqu'au 28 avril 2018.

Arrêté du 8 juillet 2009 publié au Journal Officiel du 21 juillet 2009 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour trois ans, au niveau III, sous l'intitulé "Conseiller commercial spécialisé en assurances de personnes et produits financiers" avec effet au 21 juillet 2009, jusqu'au 21 juillet 2012.

Décret n°2004-171 du 19 février 2004 modifiant le décret n°2002-616 du 26 avril 2002 relatif au répertoire national des certifications professionnelles (publié au Journal Officiel du 22 février 2004). La validité de ce titre est prorogée jusqu'au 31 décembre 2005.

Arrêté du 3 octobre 2002 publié au Journal Officiel du 12 octobre 2002 portant homologation de titres et diplômes de l'enseignement technologique. L'homologation prend effet à compter du 1er janvier 1994 et jusqu'au 31 décembre 2003.

Arrêté du 14 octobre 1998 publié au Journal Officiel du 30 octobre 1998 portant homologation de titres et diplômes de l'enseignement technologique. Homologation sous l'intitulé 'Conseiller financier en assurances de personnes et en placements'. L'homologation prend effet à compter de 1994.

Pour plus d'informations**Statistiques :**

20 titulaires de la certification en moyenne par an

Autres sources d'information :

contact@groupe-esccot.fr

GROUPE ESCCOT**Lieu(x) de certification :**

ESCCOT

29 avenue des Peupliers

35510 CESSON-SEVIGNE

Lieu(x) de préparation à la certification déclarés par l'organisme certificateur :

ESCCOT - 29 Avenue des Peupliers - 35510 Cesson-Sévigné

IDAIC - ZI République - Rue Albin Heller - Espace 10 - 86000 Poitiers.

Dijon formation - 7 boulevard de l'Europe - 21800 Quetigny

Formasup campus - 89 quai des Chartrons - 33300 Bordeaux

UFIP Business school - 208, boulevard Mercantour - Bâtiment Space C - 06200 NICE

IRTA SUP'ETUDES - 8, rue de la Cornouaille - 44300 NANTES

Historique de la certification :

Certification précédente : Conseiller commercial spécialisé en assurances de personnes et produits financiers