

La relation clients dans le secteur bancaire et assurance

CATEGORIE : C

Vue d'ensemble

Domaine(s) d'activité professionnel dans lequel(s) est utilisé la certification :

Transverse : ■ **Activités Banque et Assurance**

Code(s) NAF : **64.11Z**, **65.11Z**, **66.29Z**

Code(s) NSF : **313**

Code(s) ROME : **C1102**, **C1103**, **C1104**

Formacode : **34076**

Date de création de la certification : **02/01/2012**

Mots clés : **Satisfaction clients**, **Relation Clients**,
Banque et assurance, **Assurance**

Identification

Identifiant : **3512**

Version du : **16/10/2018**

Références

Consensus, reconnaissance ou recommandation :

Formalisé :

■ **N/A**

Non formalisé :

- [Les enjeux clés de la relation client](#)
- [Les nouveaux leviers de la relation client dans les secteurs de la banque et de l'assurance](#)
- [La relation client : une nécessité](#)

Descriptif

Objectifs de l'habilitation/certification

La certification s'adresse aux demandeurs d'emplois, aux salariés travaillant ou souhaitant évoluer dans le secteur bancaire ou de l'assurance.

Les acteurs des secteurs bancaires et assurances sont soumis à de nouvelles contraintes et à une concurrence de plus en plus accrue à laquelle ils doivent faire face. C'est pourquoi la satisfaction et la qualité de la relation client est devenue stratégique pour ces secteurs.

Cette certification vise la professionnalisation de la relation client en dispensant différents outils et techniques pour améliorer l'expérience client et développer l'excellence de la relation client permettant ainsi de fidéliser la clientèle et pérenniser l'activité.

Lien avec les certifications professionnelles ou les CQP enregistrés au RNCP

■ NEANT

Descriptif général des compétences constituant la certification

Pilotage de la relation client dans le secteur bancaire et assurance

Appréhender le fonctionnement du secteur de la banque et de l'assurance en tenant compte de son contexte, son évolution et son environnement pour en mesurer les contraintes et opportunités associées.

Public visé par la certification

Tous publics

Collecter et analyser les données clients pour identifier et anticiper leurs attentes et répondre au mieux à leurs besoins.

Elaborer un plan d'action à partir de l'analyse des données clients collectées pour établir les propositions les plus justes possibles des attentes du client.

Mettre en place des indicateurs de performance pour permettre d'adapter et personnaliser les préconisations apportées au client.

S'adapter aux nouvelles demandes des clients avec agilité en apportant une réponse rapide, ajustée et individualisée pour maintenir la qualité de service.

Développer des solutions créatives et individualisées pour améliorer l'expérience client.

Utiliser les techniques d'entretien de suivi client pour diagnostiquer les parcours clients et apporter, si besoin, les améliorations nécessaires.

Développement d'une communication tournée vers l'excellence de la relation client

Créer les conditions favorables à la mise en place d'une relation durable et de confiance avec le client pour faciliter le dialogue.

Utiliser les différentes techniques de communication pour obtenir une compréhension optimale du besoin du client et pouvoir satisfaire à sa demande.

Communiquer sur les atouts de l'entreprise pour transmettre une image valorisante de son entreprise et de ces produits.

Utiliser les techniques de fidélisation et de satisfaction client pour développer une relation de partenariat.

Utiliser l'ensemble des canaux de communication, virtuelle ou non, pour créer du lien avec les clients et améliorer « l'expérience client ».

Gestion des situations sensibles dans la relation client

Identifier et anticiper les signes d'insatisfaction du client pour réagir rapidement et pouvoir proposer une solution adéquate.

Gérer ses propres émotions en situation de stress pour conserver une attitude calme et positive et maintenir la qualité de la relation client.

Analyser et prendre en compte les émotions et les modifications de comportements du client pour adapter sa communication en faisant preuve d'empathie.

Gérer les réclamations de manière constructive pour garantir la satisfaction client et alimenter les informations sur le principe d'amélioration continue du service.

Modalités générales

Formation en inter ou en intra.

En présentiel, en continu ou en discontinu.

Module 1 : Pilotage de la relation client dans le secteur bancaire et assurance

Module 2 : Développement d'une communication tournée vers l'excellence de la relation client

Module 3 : Gestion des situations sensibles dans la relation client

Durée de la formation totale : de 3 journées de formation (21 heures) à 5 jours (35 heures).

Liens avec le développement durable

niveau 1 : Certifications et métiers qui internalisent le développement durable. Les activités et compétences mobilisées mettent en oeuvre des matériaux et produits moins polluants

Valeur ajoutée pour la mobilité professionnelle et l'emploi

Pour l'individu

L'individu bénéficiant de cette compétence « la relation client dans le secteur bancaire et assurance » va pouvoir évoluer et progresser professionnellement.

Cette compétence contribue à structurer sa gestion de la relation client, lui transmet les outils et techniques nécessaires à l'amélioration de la qualité de la relation, assurant sa crédibilité auprès des clients et favorisant une relation de confiance et durable.

Cette compétence, recherchée des secteurs bancaires et assurances, développera, sans nul doute, l'employabilité des individus la détenant.

Pour l'entité utilisatrice

Confrontées à la concurrence, le développement de cette compétence dans les entreprises du secteur bancaire et assurance, leur apportera une valeur ajoutée certaine.

En effet, cette certification permettra de piloter avec efficacité la relation client, d'enrichir leur expérience client, d'accroître la performance de la qualité de la relation client et ainsi contribuer à fidéliser leur clientèle.

Evaluation / certification

Pré-requis

Aucun mais une expérience d'au moins un an sur le secteur Banque ou Assurance est appréciée

Compétences évaluées

Pilotage de la relation client dans le secteur bancaire et assurance

Appréhender le fonctionnement du secteur de la banque et de l'assurance en tenant compte de son contexte, son évolution et son environnement pour en mesurer les contraintes et opportunités associées.

Collecter et analyser les données clients pour identifier et anticiper leurs attentes et répondre au mieux à leurs besoins.

Elaborer un plan d'action à partir de l'analyse des données clients collectées pour établir les propositions les plus justes possibles des attentes du client.

Mettre en place des indicateurs de performance pour permettre d'adapter et personnaliser les préconisations apportées au client.

S'adapter aux nouvelles demandes des clients avec agilité en apportant une réponse rapide, ajustée et individualisée pour maintenir la qualité de service.

Développer des solutions créatives et individualisées pour améliorer l'expérience client.

Utiliser les techniques d'entretien de suivi client pour diagnostiquer les parcours clients et apporter, si besoin, les améliorations nécessaires.

Développement d'une communication tournée vers l'excellence de la relation client

Créer les conditions favorables à la mise en place d'une relation durable et de confiance avec le client pour faciliter le dialogue.

Centre(s) de passage/certification

- Ecole Supérieure d'Assurances 13 rue Fernand Léger - 75020 Paris

Utiliser les différentes techniques de communication pour obtenir une compréhension optimale du besoin du client et pouvoir satisfaire à sa demande.

Communiquer sur les atouts de l'entreprise pour transmettre une image valorisante de son entreprise et de ces produits.

Utiliser les techniques de fidélisation et de satisfaction client pour développer une relation de partenariat.

Utiliser l'ensemble des canaux de communication, virtuelle ou non, pour créer du lien avec les clients et améliorer « l'expérience client ».

Gestion des situations sensibles dans la relation client

Identifier et anticiper les signes d'insatisfaction du client pour réagir rapidement et pouvoir proposer une solution adéquate.

Gérer ses propres émotions en situation de stress pour conserver une attitude calme et positive et maintenir la qualité de la relation client.

Analyser et prendre en compte les émotions et les modifications de comportements du client pour adapter sa communication en faisant preuve d'empathie.

Gérer les réclamations de manière constructive pour garantir la satisfaction client et alimenter les informations sur le principe d'amélioration continue du service.

Niveaux délivrés le cas échéant (hors nomenclature des niveaux de formation de 1969)

AUCUN NIVEAU

La validité est Permanente

Possibilité de certification partielle : non

Matérialisation officielle de la certification :

Certificat de compétences

Plus d'informations

Statistiques

150 certifiés.

Autres sources d'information

<http://www.esassurances.com>