

Le Répertoire National des Certifications Professionnelles (RNCP)

Résumé descriptif de la certification **Code RNCP : 28326**

Intitulé

Chargé(e) de clientèle particuliers banque assurance

AUTORITÉ RESPONSABLE DE LA CERTIFICATION	QUALITÉ DU(ES) SIGNATAIRE(S) DE LA CERTIFICATION
Groupe Sup de Co - La Rochelle	Directeur général

Niveau et/ou domaine d'activité

II (Nomenclature de 1969)

6 (Nomenclature Europe)

Convention(s) :

Code(s) NSF :

313 Finances, banque, assurances, immobilier

Formacode(s) :

Résumé du référentiel d'emploi ou éléments de compétence acquis

Le Chargé de clientèle Particuliers Banque Assurance 2.0 est un spécialiste du conseil et de la vente. Il développe un portefeuille de clients en mobilisant une écoute attentive des besoins, en conduisant des analyses précises des situations spécifiques de chacun et en proposant des conseils personnalisés en phase avec les orientations stratégiques et commerciales de l'entreprise pour laquelle il travaille. Il maîtrise l'offre de la bancassurance mais aussi une gamme élargie de nouveaux produits et services issus de la diversification (téléphonie, immobilier, voitures). Il mobilise l'ensemble des canaux de communication à sa disposition et notamment ceux de l'ère numérique qui transforme aujourd'hui la relation client. Evoluant dans un environnement complexe de mondialisation de l'économie avec des réglementations internationales et européennes renforcées depuis la crise de 2008, le Chargé de clientèle connaît et maîtrise les mécanismes des grandes institutions économiques et financières afin d'acquiescer le recul nécessaire pour l'exécution de son métier au quotidien.

Les activités du Chargé de clientèle Particuliers Banque Assurance 2.0 se structurent autour de trois grandes fonctions :

1/ Accueillir, informer et conseiller en agence ou via les multiples outils de communication (téléphone, e-mail, réseaux sociaux...) : prendre en charge les clients, traiter les opérations courantes, qualifier la relation client, instruire les demandes, développer l'autonomie du client, interagir avec le client ou en interne sur les outils digitaux et gérer les litiges.

2/ Animer, fidéliser et développer un portefeuille de clients particuliers 2.0 : vendre l'ensemble des offres et services de l'entreprise, analyser les dossiers, personnaliser l'offre grâce au Big Data, conduire une négociation commerciale, gérer et développer un portefeuille, organiser son activité et suivre ses objectifs commerciaux.

3/ Maîtriser les risques et la réglementation : appliquer les dispositions réglementaires, comprendre et suivre les évolutions juridiques, analyser la situation juridique et fiscale du client et appréhender et traiter le risque client.

Dans les trois grandes fonctions définies, le conseiller doit intégrer l'impact du numérique sur son métier. Certaines activités diminuent comme des tâches administratives au bénéfice des activités de conseil avec le fort développement de la relation commerciale à distance. Deux points majeurs sont attendus par le client : un niveau de conseil plus exigeant compte tenu de l'accès de tous à l'information et une réactivité aux questions posées. Cela devra se traduire par un degré d'expertise plus fin du conseiller, avec une agilité et une maîtrise des moyens de communication. Le conseiller doit développer ses compétences relationnelles au-delà de la rencontre classique avec son client. La maîtrise des outils, l'organisation rigoureuse de son activité, une vigilance accrue de ses écrits, une flexibilité renforcée sont des compétences venant compléter le savoir technique du conseiller. La finalité reste identique développer et fidéliser sa clientèle mais l'impact du numérique impose un savoir-être et savoir-faire différents. Intégrer la relation commerciale numérique 2.0 sera un élément clé du succès du conseiller bancaire ou d'assurance.

Les capacités attestées :

S'exprimer et reformuler clairement et prendre en charge un client de manière professionnelle

Utiliser le questionnement et cerner les caractéristiques de la demande du client

Maîtriser les différents moyens de paiement et les principaux contrats

Accompagner le client sur l'utilisation des nouveaux services bancaires en ligne

Maîtriser l'ensemble des outils digitaux et collaboratifs à sa disposition

Travailler en transversalité et partager les informations aux autres collaborateurs

Etre capable de rechercher l'information et l'analyser

Maîtriser l'ensemble des solutions proposées sur le marché bancaire et de l'assurance

Maîtriser la méthode commerciale sur l'ensemble des canaux

Réaliser un entretien de vente avec une négociation commerciale en respectant les deux parties

Identifier les risques de la relation client en termes d'endettement

Connaitre les systèmes BIG DATA et y repérer les informations nécessaires pour son activité

Faire des préconisations en s'appuyant sur l'analyse d'un portefeuille

Etre capable de se faire recommander sur les réseaux numériques

Intégrer ce qu'est un plan d'actions et un plan opérationnel pour organiser son activité

Maîtriser les enjeux et la stratégie de l'entreprise

Etre conscient des enjeux et évolutions de son secteur d'activité

Etre capable d'analyser l'environnement bancaire, ses contraintes et réglementations,

Etre capable d'analyser l'environnement assurance

Maîtriser les fondamentaux du juridique et de la fiscalité des particuliers

Connaître les lois sur le crédit et l'endettement et savoir mesurer les impacts sur le client et son institution

Etre capable de calculer un impôt

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

- Etablissements bancaire et financier
 - Organismes de crédits
 - Compagnies d'assurances/mutuelles
 - Autre secteur d'activité proposant des services de banque et assurance, par exemple la grande distribution
- Conseiller clientèle ou chargé de clientèle en banque et/ou assurances.

Codes des fiches ROME les plus proches :

C1206 : Gestion de clientèle bancaire

C1102 : Conseil clientèle en assurances

Réglementation d'activités :

- certification AMF (Autorité des Marchés Financiers)
- capacité professionnelle en assurance

Modalités d'accès à cette certification

Descriptif des composantes de la certification :

Alternance dans le métier déposé: Rapport écrit, soutenance orale et évaluation par l'entreprise

Cas pratiques : Entretien commercial, rédaction d'e-mail professionnel...

Evaluations des connaissances : Etudes de cas, QCM

Validité des composantes acquises : illimitée

CONDITIONS D'INSCRIPTION À LA CERTIFICATION	OU	NON	COMPOSITION DES JURYS
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X		- Le Président de Jury - La Coordinatrice formation Groupe Sup de Co La Rochelle - 4 professionnels du secteur banque et assurance - 1 intervenant extérieur du secteur banque et assurance
En contrat d'apprentissage		X	
Après un parcours de formation continue	X		- Le Président de Jury - La Coordinatrice formation Groupe Sup de Co La Rochelle - 4 professionnels du secteur banque et assurance - 1 intervenant extérieur du secteur banque et assurance
En contrat de professionnalisation	X		- Le Président de Jury - La Coordinatrice formation Groupe Sup de Co La Rochelle - 4 professionnels du secteur banque et assurance - 1 intervenant extérieur du secteur banque et assurance
Par candidature individuelle	X		- Le Président de Jury - La Coordinatrice formation Groupe Sup de Co La Rochelle - 4 professionnels du secteur banque et assurance - 1 intervenant extérieur du secteur banque et assurance

Par expérience dispositif VAE prévu en 2010	X	<ul style="list-style-type: none"> - Le Président de Jury - La Coordinatrice formation Groupe Sup de Co La Rochelle - 4 professionnels du secteur banque et assurance - 1 intervenant extérieur du secteur banque et assurance
---	---	--

	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 07 avril 2017 publié au Journal Officiel du 21 avril 2017 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour trois ans, au niveau II, sous l'intitulé "Chargé(e) de clientèle particuliers banque assurance" avec effet au 27 septembre 2013, jusqu'au 21 avril 2020.

Référence du décret et/ou arrêté VAE :

Références autres :

Pour plus d'informations

Statistiques :

Entre 15 et 70 diplômés depuis la création de la certification.

Autres sources d'information :

Service communication : com@esc-larochelle.fr

Lieu(x) de certification :

Groupe Sup de Co - La Rochelle : Aquitaine Limousin Poitou-Charentes - Charente-Maritime (17) [La Rochelle]

Groupe Sup de Co La Rochelle

102 rue de Coureille

17024 La Rochelle Cedex1

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

- Groupe Sup de Co La Rochelle - 102 rue de Coureille - 17024 La Rochelle Cedex1

- SUP'TG Niort - 10, Place du Temple - BP 90314 - 79003 Niort Cedex

- Campus Cifop - CCI d'Angoulême - Bd Salvador Allende, ZI n°3 - 16340 L'Isle d'Espagnac

- L'ILFA - CCI de Libourne - 7 rue Max Linder - 33504 Libourne CEDEX

- ACIF entreprises - Maison de la Formation de Poitiers - 120 rue du Porteau - 86000 Poitiers Cedex

- ICOGES Paris - Centre Saint Lambert - 9 rue Saint Lambert - 75015 Paris

Historique de la certification :