

Informations pratiques

Du 01/9/2024 au 30/6/2025

- en centre : 560 heures
- en entreprise : 560 heures
- Temps plein
- Cours de jour

Formation entièrement présentielle

[Le détail de la session sur le site de l'organisme](#)

Réunions d'information collective

Non renseigné

Portes ouvertes

Non renseigné

Inscriptions

Ouvert

Pré-requis

Niveau d'entrée : Niveau 6 (Licence, Licence pro, BUT, Titres ou équivalents)

La formation est accessible : - Aux titulaires d'un niveau III (minimum) – DIPLOME VALIDE. Le candidat doit présenter des aptitudes commerciales acquises par un diplôme BAC +2. -

Aux salariés adultes dans le cadre du plan de formation de l'entreprise, de la V.A.E. (Validation des Acquis de l'Expérience), de la V.3.P.

(Validation du Parcours Professionnel en Protection), d'un C.I.F. (Congé Individuel de Formation) et du CPF (Compte Personnel de Formation). - Aux demandeurs d'emploi dans le cadre de leur CPF, d'un CIF ou de dispositifs pilotés par Pôle Emploi, les régions...

AFTEC

5 rue Marie Curie

53810 Changé

02-43-59-70-10

laval@aftec.fr

<http://www.aftec.fr>

Statut: Privé hors contrat

Lieu de la formation

AFTEC

5 rue Marie Curie 53810 Changé

02-43-59-70-10

laval@aftec.fr

Financements possibles

- Non renseigné
- Non renseigné

Objectif Général

Certification

Objectifs

Compétences attestées :

- Compétences pour élaborer et organiser les stratégies commerciales adaptées à la clientèle des particuliers
- Compétences pour interagir avec la clientèle des particuliers pour développer son portefeuille, dans une dimension éthique et une démarche RSE
- Compétences pour appliquer les dispositions réglementaires et gérer les risques de la banque et de l'assurance

Le titulaire du Titre « Conseiller Financier » est formé pour acquérir des compétences techniques et commerciales pointues lui permettant de gérer un portefeuille de clients auxquels il doit promouvoir des services, des produits bancaires, d'assurances et d'immobiliers.

- Les compétences développées : services bancaires et d'assurances, épargne et placements, crédits aux particuliers et/ou aux professionnels, assurances de biens et de personnes, gestion des risques et conduite de projet.
- Les métiers : chargé de clientèle (banque et assurance), gestionnaire de clientèle, conseiller en assurance, chargé de clientèle entreprises, chargé de clientèle particuliers, assistant commercial...

Blocs de compétences

> RNCP35538BC01 (CPP Elaborer et organiser les stratégies commerciales adaptées à la clientèle des particuliers)

- C1.1 Mettre en place une veille stratégique en s'appuyant sur des outils spécifiques pour réaliser un diagnostic afin d'identifier les opportunités de développement en vue d'orienter l'activité commerciale. C1.2 Analyser le portefeuille clients existant en utilisant le Customer Relationship Management (CRM) pour réaliser un diagnostic interne afin d'identifier les potentialités et les déséquilibres du portefeuille existant. C1.3 Elaborer les stratégies de fidélisation en utilisant des outils digitaux omnicanal pour anticiper et satisfaire les besoins de la clientèle des particuliers actuelle afin d'augmenter le taux d'équipement des clients en facilitant leur parcours d'achat. C1.4 Elaborer les stratégies de conquête en utilisant des outils digitaux omnicanal pour capter de nouveaux prospects à fort potentiel dans un environnement concurrentiel, afin d'accroître le volume et la rentabilité du portefeuille de clientèle des particuliers. C1.5 Concevoir un plan d'actions commerciales (PAC) pour organiser la mise en œuvre des stratégies de conquête et de fidélisation adoptées afin d'atteindre les objectifs fixés par la direction dans les délais impartis. C1.6 Rendre compte, auprès de la direction, des résultats des stratégies employées pour mettre en place les actions correctives nécessaires afin de réaliser les objectifs qualitatifs et quantitatifs fixés en utilisant les outils numériques internes.
- Mise en situation professionnelle reconstituée écrite individuelle : A partir d'un cas pratique fictif, le, la candidat(e) décrit l'organisation à mettre en place pour assurer le développement du portefeuille clientèle des particuliers. C1 Il, elle réalise un diagnostic du marché. C2 Il, elle analyse les données de l'existant et identifie

les points d'amélioration possibles. C3 C4 II, elle formule des stratégies de stratégies et outils de fidélisation et de conquête C5 II, elle élabore un plan d'activité commerciale en utilisant les ressources mobilisables décrites dans le cas et les objectifs à atteindre en termes de fidélisation et captation de nouveaux clients. C6 II, elle analyse les résultats en fonction des données chiffrées du cas pour en faire un compte-rendu destiné à la hiérarchie.

> RNCP35538BC02 (CPP Interagir avec la clientèle des particuliers pour développer son portefeuille, dans une dimension éthique et une démarche RSE)

• C2.1 Prospector sur sa zone d'attraction commerciale une clientèle ciblée pour obtenir des rendez-vous qualifiés en présentiel ou en distanciel afin de développer le portefeuille clientèle des particuliers en respectant les stratégies fixées et le cadre règlementaire du démarchage régi par le code monétaire et financier, le code des assurances ou le code de la mutualité. C2.2 Pratiquer l'écoute active pour conduire un entretien « découverte » afin de collecter des informations sur le client ou le prospect particulier dans le respect du Règlement général sur la protection des données (RGPD) et comprendre ses besoins et attentes. C2.3 Etablir un bilan patrimonial de premier niveau et un diagnostic assurantiel en utilisant les informations collectées pour identifier les besoins du client particulier afin de le conseiller directement ou de l'orienter vers un expert spécialisé. C2.4 Concevoir une offre complexe et sur mesure adaptée à la situation patrimoniale et assurantielle évaluée et aux objectifs prédéterminés dans le respect de la réglementation en vigueur et du code d'éthique et de déontologie de l'entreprise. C2.5 Elaborer des solutions d'optimisation fiscale pour proposer à la clientèle une stratégie patrimoniale afin de réduire la pression fiscale dans le respect de la loi de finance en vigueur. C2.6 Communiquer à l'oral et à l'écrit en français et en anglais pour accompagner le client dans sa prise de décision responsable et durable afin de commercialiser des services et produits bancaires, financiers et assurantiels. C2.7 Négocier les conditions financières lors d'opérations de placements, de crédits, d'assurances ou d'équipement de services bancaires, en respectant les délégations internes pour finaliser la vente afin de développer le portefeuille clients particuliers en valorisant la marque employeur. C2.8 Créer de nouvelles opportunités de rencontres avec la clientèle des particuliers, par le biais d'outils digitaux adaptés pour suivre son évolution afin de proposer de nouveaux produits et services en respectant les stratégies de fidélisation définies.

• Mise en situation professionnelle reconstituée sous la forme d'une soutenance orale individuelle à partir d'un support écrit produit préalablement par le, la candidat(e) : C1 Le, la candidat(e) repère la typologie clientèle des particuliers sur la zone de chalandise en détaillant la méthodologie choisie. C3 C4 II, elle réalise un bilan patrimonial de premier niveau et un diagnostic assurantiel à partir des données du support fourni et identifie les problématiques clients qui lui permettent de préparer une offre complexe personnalisée comprenant plusieurs solutions. C5 II, elle défend la pertinence de ses propositions commerciales devant un jury de professionnels. II, elle prend en compte les objections et argumentations du jury pour affiner ses solutions et préconisations dans une optique d'optimisation fiscale. Mise en situation d'un jeu de rôle à partir d'un cas pratique sur l'analyse d'une situation client face à un besoin de produit(s) et/ou service(s) bancaire(s) et assurantiel(s) : C2 Le, la candidat(e) collecte les informations nécessaires à la bonne connaissance de son client pour identifier ses besoins et ses attentes. C6 II, elle explique clairement en français et en anglais ses propositions en argumentant de façon précise et chiffrée les impacts de chacune des propositions. C7 II, elle utilise les techniques de négociation pour convaincre le jury pour vendre le ou les produit(s)/service(s) les plus adaptés au « client fictif » dans le respect des valeurs de l'entreprise et de la RSE. C8 II, elle détecte de nouvelles opportunités de contacts avec son client en choisissant le meilleur canal de communication pour une future entrée en relation.

> RNCP35538BC03 (CPP Appliquer les dispositions règlementaires et gérer les risques de la banque et de l'assurance)

• C3.1 Evaluer le profil risque du client particulier notamment à l'aide du « credit 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. C3.2 Appliquer la directive MIF2 pour informer le client particulier sur les caractéristiques des produits financiers afin d'avoir une meilleure adéquation des préconisations élaborées au profil de risque de l'investisseur. C3.3 Utiliser le IPID (Insurance Product Information Document) 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 (Directive sur la Distribution d'Assurance). C3.4 Appliquer les procédures internes de l'entreprise en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme (LCB-FT) pour identifier une opération atypique et neutraliser le risque de fraude afin de garantir la sécurité financière de la banque dans le respect des règles déontologiques et éthiques. C3.5 Rédiger les contrats pour signature auprès des clients particuliers en prenant soin de compléter l'ensemble des éléments dans le respect du RGPD pour neutraliser les risques juridiques.

• Mise en situation professionnelle reconstituée écrite individuelle : A partir d'un cas pratique fictif reprenant le

droit bancaire et des assurances : C1 Le, la candidat(e) évalue les différents profils en termes de risques et émet des préconisations. C2 3 4 Il, elle analyse plusieurs situations de clients particuliers ayant des profils différents en s'appuyant sur le droit bancaire et des assurances avec les aspects juridiques et fiscaux d'une situation d'un client et l'analyse de son endettement. C5 Il, elle rédige les contrats en lien avec les différentes situations.

Résultats attendus

Titre certifié

Niveau d'entrée

Niveau 6 (Licence, Licence pro, BUT, Titres ou équivalents)

Organisation pédagogique

- > Modalité d'enseignement :
 - Formation entièrement présentielle
- > Modalité pédagogique :
 - En alternance
 - En organisme de formation
 - En entreprise

En savoir plus

Source : Cariforef des Pays de la Loire - 248863 - Code établissement : 38495

CHOISIR MON MÉTIER, BONJOUR

Et vous êtes déjà **sur la bonne voix !**

La plateforme téléphonique d'information sur la formation professionnelle et l'apprentissage en Pays de la Loire.



**Des chargé.e.s
d'information
à votre écoute**

0 800 200 303

**Service & appel
gratuits**