DIPLÔME

Certificat professionnel Assistant de clientèle banque assurance

Code : CP3800A



Niveau d'entrée : Aucun
Niveau de sortie : Aucun
ECTS : 50

Déployabilité
A la carte : Formation pouvant s'effectuer au rythme de l'élève, en s'inscrivant aux unités du cursus
Package : Formation pouvant se suivre en s'inscrivant à un "package" (groupe d'enseignements indissociables)

Objectifs pédagogiques

Former des professionnels destinés à occuper des fonctions d'assistant·e d'accueil et de conseil auprès d'une clientèle de banque et d'assurance. L'assistant·e de clientèle accueille, informe et fidélise un portefeuille de clientèle, décline une stratégie commerciale et est en mesure de présenter les produits bancaires et d'assurance courants, tout en veillant au respect de la réglementation et de la déontologie de la profession.

Compétences et débouchés

- Accueillir et écouter le client en face à face et au téléphone
- Orienter le client vers le bon interlocuteur
- Traiter les opérations administratives courantes
- Délivrer cartes et chèques en respectant les règles de sécurité
- Renseigner les clients sur le fonctionnement des automates bancaires
- Utiliser le téléphone avec efficacité, en sachant pratiquer le " rebond " commercial

- Vendre des produits simples
- Relier les points forts d'une offre et les spécificités du client
- connaître la méthodologie d'un entretien de conseil et de vente
- Négocier un taux d'achat/de vente de devises étrangères, traveller chèques avec les clients selon la délégation en charge et le montant concerné
- Connaître les principes généraux du droit
- Décrire le fonctionnement d'une entreprise bancaire et situer son rôle au sein de l'économie
- Identifier le rôle des différents acteurs de la banque
- Enoncer les grands principes de la réglementation bancaire française
- Connaître les risques juridiques liés au compte de dépôts
- Maîtriser les fondamentaux du code monétaire et financier
- Etablir l'origine d'un incident de paiement
- Connaître les différents moyens de paiement et décrire leurs caractéristiques principales : cartes, chèques, virements, prélèvements
- Expliquer à un client les modalités et le fonctionnement de l'épargne bancaire
- Distinguer les différents types de valeurs mobilières utilisées par une clientèle de particuliers
- Connaître les caractéristiques et le fonctionnement des offres de services " packagées "
- Expliquer à un client le fonctionnement du marché financier.
- Distinguer les différents types d'opérations financières accessibles à une entreprise
- Connaître les principales règles fiscales des sociétés et particuliers
- Savoir lire et interpréter des états financiers d'entreprise
- Renseigner un client sur les différents types de crédit,
- Connaître les procédures de mise en œuvre d'un crédit à la consommation, d'un prêt habitat

Méthodes pédagogiques

Les enseignements théoriques, couplés à des mises en application en travaux dirigés et travaux pratiques sur matériels et logiciels métiers permettront une professionnalisation rapide. L'espace numérique de formation du Cnam (Moodle) permet à chaque enseignant de rendre accessible des ressources spécifiques à ses enseignements. Des modalités plus détaillées seront communiquées au début de chaque cours.

Prérequis et conditions d'accès

Cette formation s'adresse en priorité à des personnes de niveau Bac+1/2 désirant s'orienter vers des métiers d'accueil et de conseil dans le secteur de la Banque et Assurance.

MENTIONS OFFICIELLES

Mots-clés

Banque - Assurance - Actuariat

Banque

Certification AMF

Marché des particuliers

Produit bancaire

Produit de l'assurance

Relation client

Informations complémentaires

Type de diplôme

Certificat professionnel

Code NSF

313 - Finances, banque, assurances, immobilier

Codes ROME

Attaché / Attachée de clientèle en assurances[C1102]
Assistant / Assistante de clientèle de banque[C1201]

Formacode

Assurance [41036]
Banque [41062]

Code du parcours

CP3800A

Modules d'enseignement

- → Actions bancaires appliquées
- → Économie monétaire et bancaire
- → Fondamentaux des techniques de vente
- → Ouverture au monde du numérique
- → Pratiques de l'accueil, de la négociation et de la communication
- → Prise en compte de l'expérience professionnelle
- → Projet d'application professionnelle
- → Projet entrepreneurial
- → Techniques bancaires appliquées au marché des particuliers

Blocs de compétences

Un bloc de compétences est constitué d'un ensemble d'Unités qui répond aux besoins en formation de l'intitulé du bloc.
Les unités ci-dessus sont réparties dans les Blocs de compétences ci-dessous.
Chaque bloc de compétences peut être validé séparément.
Information non disponible, pour plus d'information veuillez contacter le Cnam