Certificat professionnel Assistant de clientèle banque assurance

Présentation

Publics / 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.

Objectifs

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.

Modalités de validation

Le certificat est obtenu après validation de chaque UE composant le programme et validation de l'une des UA (projet ou activité professionnelle).

L'UA est validée selon les modalités suivantes :

- Projet d'application professionnelle : un an d'expérience professionnelle hors domaine + stage de 3 mois dans le domaine du certificat avec remise d'un rapport d'activité
- Projet entrepreneurial : mise en situation professionnelle encadrée par un enseignant de la formation, avec rédaction d'un rapport et oral de 30 minutes
- Expérience professionnelle : expérience professionnelle de plus de 12 mois dans le domaine du certificat avec remise d'un rapport d'activité

Compétences

- 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

Mis à jour le 20-04-2022

Code : CP3800A

50 crédits

Certificat professionnel

Responsabilité nationale : EPN09 - Economie Finance Assurance Banque (EFAB) / Lionel ALMEIDA

Niveau CEC d'entrée requis : Sans niveau spécifique

Niveau CEC de sortie : Sans niveau spécifique

Mode d'accès à la certification :

- Validation des Acquis de l'Expérience
- Formation continue

NSF : Finances, banque, assurances, immobilier (313)

Métiers (ROME) : Attaché / Attachée de clientèle en assurances (C1102) , Assistant / Assistante de clientèle de banque (C1201)

Contact national :

EPN09 - département EFAB

292 rue Saint Martin
accès 3
75003 Paris
01 58 80 87 45
Boris Buljan
boris.buljan@lecnam.net

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

Enseignements

50 ECTS

Fondamentaux des techniques de vente	ACD006 — 8 ECTS
Ouverture au monde du numérique	DNF001 — 4 ECTS
Pratiques de l'accueil, de la négociation et de la communication	CCE003 — 4 ECTS

Certification AMF : environnement règlementaire et déontologique - préparation des thèmes 1 et 2 du syllabus AMF	GFN001 — 6 ECTS
Certification AMF : la relation vente conseil des clients - préparation des thèmes 3-4-5-6 du syllabus AMF	GFN002 — 4 ECTS
Certification AMF : les instruments financiers et les risques - préparation des thèmes 7 à 8 du syllabus AMF	GFN003 — 4 ECTS
AMF : fonctionnement, organisation des marchés et opérations financières - préparation des thèmes 9-10-11-12 du syl	GFN004 — 4 ECTS

Économie monétaire et bancaire	GFN009 — 4 ECTS
Techniques bancaires appliquées au marché des particuliers	GFN010 — 8 ECTS
Actions bancaires appliquées	GFN011 — 6 ECTS

Une UA au choix parmi : 16 ECTS

Projet d'application professionnelle	UA1221 — 16 ECTS
Projet entrepreneurial	UA1222 — 16 ECTS
Prise en compte de l'expérience professionnelle	UA1223 — 16 ECTS