

Code RNCP : **38381** - Date d'échéance de l'enregistrement : **31/12/2028**

Certificateur : Ministère de l'Enseignement supérieur (examens pilotés par le Ministère de l'Education Nationale)

Code diplôme : **320-31313**

PUBLIC VISÉ ET PRÉREQUIS

Le candidat doit être titulaire du diplôme national du baccalauréat ou titre diplômant de niveau 4 ou début d'études supérieures.

OBJECTIFS DU DIPLÔME

Le Conseiller de clientèle exerce son activité dans le secteur bancaire, financier et assurantiel. Relevant d'un établissement ou d'un réseau d'établissements, il travaille au sein de structures variées, en face à face avec le client et/ou à distance, à l'aide d'outils technologiques évolutifs. L'activité bancaire, financière et assurantielle est fortement réglementée et nécessite une maîtrise du cadre spécifique du secteur et des procédures propres à l'établissement ou au réseau d'établissements de référence. Le titulaire du diplôme exerce des missions qui se situent au cœur de l'activité économique. En conséquence, sa connaissance de l'environnement et du secteur financier, en constante évolution, est approfondie.

Le poste visé : Conseiller(ère) de Clientèle de Particuliers

MODALITÉS DE SUIVI, D'ÉVALUATION ET DE VALIDATION

Evaluation professionnelle en entreprise. 3 sessions d'examens blancs sur les 2 ans.

Les évaluations finales sont pilotées par le Ministère de l'Education Nationale : CCF (Contrôle en cours de formation) et/ou examen final ponctuel oral et/ou écrit en fonction des unités d'enseignement.

MOYENS TECHNIQUES ET PÉDAGOGIQUES

Modalités pédagogiques : Cours en présentiel. Formateurs professionnels et enseignants. Les études se déroulent sur deux années. Les cours sont répartis sur des semaines complètes (voir planning de formation)

Locaux et équipements :

Locaux au cœur de Nantes (quartier Graslin)

Équipement : mise à disposition d'outil informatique, matériel.

Handicap : sensibilisé à l'importance de faciliter l'accès à la formation de toute personne porteuse de handicap.

Nous sommes à votre écoute pour la mise en place de modalités spécifiques. Nous disposons d'un référent handicap au sein de notre établissement (inclusion@ims-nantes.com).

DURÉE : La formation se déroule de septembre à juin sur les 2 années. 1350 heures de formation minimum.

CONDITIONS D'ADMISSION :

Inscription sur PARCOURSUP + Étude des candidatures à partir de Décembre sur dossier scolaire et sur entretien individuel.

CONDITIONS FINANCIERES

COÛT POUR L'ALTERNANT : Aucun frais de formation en contrat d'apprentissage.

COÛT POUR LES ENTREPRISES : Prise en charge des frais de formation par l'OPCO selon les niveaux de prise en charge en vigueur. Seul le salaire de l'apprenti restera à la charge de l'entreprise.

LIEU DE FORMATION ET CONTACTS

Lieux de la Formation : IMS NANTES – 7 rue Bréa – 44000 NANTES

Contact : Axelle DE LEENHEER

CONTENU PÉDAGOGIQUE

Module / unité d'enseignement	Compétences visées	Modalités d'évaluation
Unité U4 - Accompagnement du parcours du client de services bancaires et financiers	Bloc de compétences 1 – Accompagnement du parcours du client de services bancaires et financiers : – Accueillir la clientèle. – Gérer les flux de clients et les priorités. – Pratiquer l'écoute active. – Gérer les incivilités et les conflits. – Actualiser les informations clients. – Planifier un rendez-vous. – Réaliser les opérations courantes et/ou suivre leur réalisation par le client. – Gérer les dysfonctionnements. – Orienter le client vers l'interlocuteur approprié – Mettre en avant les offres complémentaires. – Contrôler la conformité et la complétude d'un dossier client. – Traiter les alertes et les situations en fonction de leurs niveaux de risques. – Proposer une offre de services adaptée aux situations de vulnérabilité et d'illectronisme. – Former et accompagner le client à l'utilisation des services à distance. – Mettre en œuvre les mesures de sécurité et de précaution lors de l'utilisation des outils numériques.	Evaluations écrites et/ou orales. CCF au fil de l'eau sur les 2 années
Unité U5 - Développement commercial	Bloc de compétences 2 – Développement commercial : – Analyser les écarts entre objectifs commerciaux et réalisations. – Proposer des actions correctrices. – Décliner au niveau local les actions commerciales définies par l'établissement. – Traiter les opportunités commerciales générées par le système d'information. – Identifier les risques et opportunités de la situation du client et du fonctionnement du compte. – Se fixer des objectifs et identifier les marges de négociation. – Préparer des outils d'aide à la vente. – Installer une relation de confiance. – Conduire un entretien de découverte du client. – Caractériser et hiérarchiser les besoins. – Négocier une solution personnalisée conforme à la réglementation. – Conclure la vente.	Evaluations écrites et/ou orales. CCF – 2 situations d'évaluation

IMS NANTES – 7 rue Bréa – 44000 NANTES – Tél : 02.51.84.52.52

Siret : 30079548100021 – NDA : 52440936844 - numéro UAI : 0440254M

	<ul style="list-style-type: none"> – Prendre congé et s'assurer de la satisfaction du client. – Rendre compte de la relation client. – Assurer le suivi de la mise en œuvre d'un contrat. – Traiter les demandes d'informations complémentaires de la clientèle et les réclamations. – Saisir les futures opportunités commerciales. – Evaluer la satisfaction du client. 	
Unité U6 – Conseil et expertise en solutions bancaires et financières	<p>Bloc de compétences 3 - Conseil et expertise en solutions bancaires et financières :</p> <ul style="list-style-type: none"> – Analyser les opportunités et les risques liés à la situation du client. – Assurer l'ouverture du compte adapté – Gérer et clôturer un compte – Identifier des produits et services liés au compte. – Adapter les différents moyens de paiement à la situation du client. – Prévenir les risques liés aux moyens de paiement. – Participer au traitement des incidents liés aux moyens de paiement. – Définir le profil d'investisseur. – Caractériser les différents produits d'épargne et les principaux instruments financiers et leur compte support. – Elaborer une solution d'épargne adaptée à la situation du client et à ses motivations. – Caractériser les produits d'assurance de personnes et de prévoyance. – Caractériser les produits d'assurance de dommages et de responsabilité. – Elaborer une solution d'assurance adaptée à la situation personnelle et patrimoniale du client. – Caractériser les différents types de crédits. – Elaborer une solution de financement adaptée au projet du client et à sa situation personnelle et patrimoniale. – Mettre en place des assurances et des garanties appropriées. – Suivre le crédit jusqu'à son remboursement. 	Evaluations écrites et/ou orales. 3 examens blancs de contrôle sur les 2 années Epreuve ponctuelle finale écrite
Unité U7 – Veille organisationnelle, juridique, économique et sectorielle	<p>Bloc de compétences 4 –Veille organisationnelle, juridique, économique et sectorielle :</p> <ul style="list-style-type: none"> – Mettre en évidence l'organisation et le rôle du système financier dans l'activité économique. – Mobiliser la réglementation prudentielle. – Prendre en compte les risques du système financier. – Appréhender les domaines d'activité des établissements financiers. – Identifier les conséquences des évolutions technologiques sur les acteurs du marché. – Analyser l'environnement. – Analyser les différentes stratégies des acteurs du marché. – Appliquer les mesures de cybersécurité. – Incrire son activité dans une démarche RSE. – Caractériser les structures juridiques des organisations. – Travailler en équipe dans l'établissement et se positionner au sein d'un écosystème d'acteurs. – Analyser les indicateurs financiers et non financiers de l'établissement. – Caractériser les différents styles de management et de gouvernance. – Repérer les composantes de la politique sociale de l'établissement. – Incrire son activité dans une démarche qualité. – Appliquer les obligations générales du banquier et la déontologie. – Identifier les risques juridiques liés à l'activité. – Analyser la situation juridique du client. – Incrire la relation commerciale dans un cadre contractuel. – Mobiliser les indicateurs macro-économiques. – Analyser la composition et les inégalités de revenus et de patrimoine. – Identifier les principales politiques économiques et sociales et leurs outils. – Repérer l'impact des politiques économiques et sociales sur l'activité du secteur 	Evaluations écrites et/ou orales. 3 examens blancs de contrôle sur les 2 années Epreuve ponctuelle finale écrite

Unité U1 - Culture générale et expression	<p>Bloc de compétences Culture générale et expression :</p> <ul style="list-style-type: none"> – Développer la curiosité et la réflexion des étudiants dans le sens d'une culture générale ouverte sur les problèmes du monde contemporain à travers des thèmes libres et imposés, des textes et documents. – Maîtriser la rédaction d'un message écrit en respectant les caractères de la langue écrite, en synthétisant des informations et en répondant de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture. – Communiquer oralement de façon efficace en s'adaptant au contexte de la communication. 	Evaluations écrites . 3 examens blancs de contrôle sur les 2 années Epreuve ponctuelle finale écrite
Unité U2 – Langue vivante étrangère : Compréhension de l'écrit et expression écrite	<p>Bloc de compétences Langue vivante étrangère : Compréhension de l'écrit et expression écrite</p> <p>Niveau B2 du CECRL pour les activités langagières suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> – Compréhension de documents écrits, – Production et interaction à l'écrit. 	Evaluations écrites. 3 examens blancs sur les 2 années Epreuve ponctuelle finale écrite
Unité U3 – Langue vivante étrangère : Compréhension de l'écrit et de l'oral, expression orale en continu et en interaction	<p>Bloc de compétences Langue vivante étrangère : Compréhension de l'écrit et de l'oral, expression orale en continu et en interaction</p> <p>Niveau B2 du CECRL pour les activités langagières suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> – Compréhension de l'oral, – Production et interaction orales. 	Evaluations orales. CCF
Unité UF1 - Communication en langue vivante étrangère 2	<p>Bloc facultatif Communication en langue vivante étrangère 2 Niveau B1 du CECRL pour les activités langagières suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> – Compréhension de documents écrits – Production et interaction écrite – Compréhension de l'oral – Production et interaction orales. 	Evaluations écrites et/ou orales. 3 examens blancs de contrôle sur les 2 années Epreuve ponctuelle finale orale
Unité UF2 - Certification professionnelle	Bloc facultatif Certification professionnelle	Epreuve ponctuelle finale écrite
Unité UF3 - Engagement étudiant	Bloc facultatif Engagement étudiant	CCF évaluation orale