

# BACHELOR

## BACHELOR CHARGÉ(E) DE CLIENTÈLES EN ASSURANCE & BANQUE

*Titre RNCP de niveau 6 reconnu par l'État*

Le rôle du Chargé de Clientèles en Assurance et Banque réside dans la prospection, l'information et le conseil auprès d'une clientèle diversifiée, incluant des salariés, des commerçants, des professionnels libéraux et des retraités. Il s'agit avant tout de guider cette clientèle dans le choix éclairé de produits d'assurance variés, tels que les assurances de dommages, la prévoyance, l'assurance vie, l'épargne retraite, ainsi que des produits bancaires.

### CARRIÈRES VISÉES

- Conseiller clientèle
- Conseiller commercial
- Chargé de clientèle professionnelle
- Gestionnaire de comptes
- Conseiller en gestion de patrimoine
- Conseiller en assurance
- Agent général d'assurances
- Conseiller en prêts
- Responsable de clientèle
- Gestionnaire de compte



Formation en  
**APPRENTISSAGE**



## DÉROULEMENT DU CYCLE D'ÉTUDE

Contrat d'apprentissage : la formation se déroule en alternance (515h), 2 jours en formation et 3 jours en entreprise par semaine. Le temps en entreprise est de 60% minimum. Les cours en présentiel à l'ECP (cours théoriques, exercices, pratiques, études de cas, travaux en groupes...) alternent avec une activité professionnelle en entreprise. Votre formation est totalement prise en charge par un **Opérateur de Compétences** (OPCO).

Autre modalité : nous consulter

## CONDITIONS D'ACCÈS

Candidats titulaires d'un diplôme ou titre enregistré au RNCP de niveau 5 (EU).

- **Qualités requises pour suivre la formation** : capacités rédactionnelles, capacité d'analyse et de synthèse, capacité d'organisation, capacité de négociation, maîtrise des outils et technologies informatiques courants, esprit d'équipe, sens de l'écoute.
- **Admission sur analyse du dossier en entretien individuel**
- Nous proposons un cycle préparatoire de deux jours aux candidats n'ayant pas une formation initiale en assurance
- Le délai entre la demande de candidature et un rendez-vous est de **7 jours en moyenne**
- Le délai entre l'entretien de motivation et la réponse est de **7 jours en moyenne**

## POURSUITE D'ÉTUDES

À l'issue de votre Bachelor, vous pouvez immédiatement intégrer la vie active. Vous avez également la possibilité d'opter pour une poursuite d'études avec un Diplôme ou un Titre de niveau 7 (EU) :

- ➡ Mastère « Expert en Ingénierie Patrimoniale » à l'ECP Apprentissage
- ➡ Mastère dans le domaine du management, de l'assurance ou de la banque

*Aucune équivalence ni passerelle avec d'autres formations*

## CONDITIONS D'ADMISSION

Dossier & Entretien

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

Les candidats sont évalués selon plusieurs modalités : Contrôle continu, Contrôle des blocs de compétences, Contrôle des capacités professionnelles, Mémoire professionnel, Grand oral.

### Conditions d'obtention du Titre

- Obtenir une moyenne supérieure ou égale à 10/20 au contrôle continu
- Valider les certifications professionnelles d'inter-médiation en Assurances et en Opérations de Banque et de Services de Paiement,
- Obtenir une note supérieure ou égale à 10/20 à chacune des deux épreuves finales orales (Grand Oral, Mémoire professionnel)

## COMPÉTENCES À ACQUÉRIR

- ✓ Définir la stratégie et organiser des opérations commerciales visant le développement du portefeuille clients en assurance et banque
- ✓ Évaluer la situation des prospects et clients du portefeuille
- ✓ Proposer des offres de produits et services bancaires, assurantiels et financiers
- ✓ Mettre en œuvre une démarche de développement de la satisfaction client dans la gestion courante des activités en assurance et banque

## BLOCS DE COMPÉTENCES

### BLOC 1 : Développement d'un portefeuille clients en assurance et banque

- Prospection commerciale sur site / face à face / visio
- Techniques de vente en fonction du parcours clients
- Comment créer un plan d'action commercial en intégrant les spécificités de la banque et de l'assurance en s'appuyant sur le plan marketing défini au sein de la structure (cross canal / outils collaboratifs du système d'information...)
- Fidélisation et développement du portefeuille client avec intégration de l'aspect «réseaux d'influence»
- Synthèse de l'avant-vente par les différents outils d'analyse du portefeuille clients (enquêtes de satisfaction client / promoscore...) Et des cibles (en intégrant l'IA & Data)
- Environnement juridique / économique / veille concurrentielles banque & assurance afin de déterminer les axes de différenciation
- Comment optimiser la relation client par la Data et l'IA

### BLOC 2 : Conseil et vente de produits et services bancaires, assurantiels et financiers auprès des prospects et clients du portefeuille

- Santé individuelle & assurance dommage corporel
- Comment accompagner le client et adapter l'offre en fonction de l'analyse de ses besoins avec comme objectif la finalisation de la vente
- Comment optimiser l'analyse patrimoniale au titre de la vente des produits financiers
- Fiscalité du particulier et loi Madelin
- Assurance vie, PER, épargne salariale (loi pacte)
- Environnement du particulier, assurance de biens et RC du particulier (Auto, MRH) y compris parcours client
- Préconisation et accompagnement en fonction des états financiers d'un professionnel

- Moyens de paiement actuels et futurs / financement des particuliers, y compris parcours clients / garantie emprunteur
- Environnement professionnel, risque des professionnels (multirisques, bris de machine, homme clé, RC du dirigeant) et flotte auto
- Analyse des besoins et des attentes avec les nouveaux outils
- Assurances prévoyance santé collective et professions libérales

### BLOC 3 : Gérer la gestion courante des activités en assurance et banque intégrant la mise en œuvre d'une démarche de développement de la satisfaction client

- Intégrer la RSE dans l'approche commerciale avec valorisation de la stratégie interne de l'entreprise et l'intégration dans les produits distribués
- Gestion sinistre
- Mise en application des process de conformité en banque & assurance (DDAD, KYC, RGPD, CNIL...)
- Surveillance du portefeuille avec intégration de l'aspect fraude en s'appuyant sur l'IA et sensibilisation à la lutte anti blanchissement (tracfin...)
- Gestion des conflits (interne & externe)
- Technique de communication pour optimiser la satisfaction client
- Comment optimiser la relation client par la Data et l'IA
- Comment piloter une gestion de crise en s'appuyant sur un PCA / PRA avec analyse de l'impact en e-réputation

### BLOC INTERNATIONAL ET CITOYENNETÉ (OPTION)

1 semaine complète d'immersion à l'international

Remarque : cette formation permet de valider séparément un ou plusieurs blocs de compétences. Programme pédagogique détaillé sur demande.

## AGENDA / CALENDRIER PÉDAGOGIQUE

Programme sur 1 année, de septembre Année N à septembre Année N+1  
Planning de formation : nous consulter.

- Inscription : dès janvier en prenant contact directement avec notre établissement
- Rentrée scolaire : Septembre

## VALIDATION DU TITRE



Certification « **Chargé de clientèles en assurance et banque** »

Titre de niveau 6 européen reconnu par l'État, enregistré au Répertoire National des Certifications Professionnelles par décision du Directeur Général de France Compétences en date du 25 février 2025. Délivrée par ESA École Supérieure d'Assurance.

### N° RNCP 40253

Ce titre est un cursus supérieur de niveau 6 qui donne lieu à la fin du cycle de formation à la délivrance des titres : Capacité professionnelle IAS de niveau 1, Capacité professionnelle IOBSP de niveau 1



Pour toute question concernant le parcours d'un apprenant en situation de handicap, veuillez contacter notre référent handicap : [louisa.hasnaou@ecp-apprentissage.fr](mailto:louisa.hasnaou@ecp-apprentissage.fr)



### CONTACT

**Mme Louisa HASNAOU**



[louisa.hasnaou@ecp-apprentissage.fr](mailto:louisa.hasnaou@ecp-apprentissage.fr)



06 49 82 99 03



### CONTACT

**M. Jordan HUFSCMITT**



[jordan.hufschmitt@ecp-apprentissage.fr](mailto:jordan.hufschmitt@ecp-apprentissage.fr)



07.44.77.24.53

**ECP Apprentissage - 03 88 87 89 85**

23A rue Vauban et 9 rue de la Somme 67000 STRASBOURG  
[www.ecp-apprentissage.fr](http://www.ecp-apprentissage.fr) / E-mail : [info@ecp-apprentissage.fr](mailto:info@ecp-apprentissage.fr)