



BACHELOR

« Responsable Clientèle des Particuliers Banque Assurance »

Diplôme BAC +3

Reconnu

Répertoire National des Compétences Professionnelles

Code : 29434

Code apprentissage : 26X31314

561H

Objectif formation : Acquérir et de développer des compétences sur: les services bancaires et monétiques, l'épargne et les placements, les crédits aux particuliers ou professionnels, les assurances de biens et de personnes ou encore la gestion des risques et le management d'équipe.

S1 – Fiscalité du particuliers

Objectif de connaissances

- Connaître les sources et les classifications des impôts
- Connaître les différents régimes d'impositions auxquels peuvent être soumises les personnes physiques et les modalités du calcul de l'impôt

Objectif de compétences

- Etre capable de remplir des déclarations d'impôt sur le revenu et d'impôt sur la fortune immobilière en mettant en place une stratégie d'optimisation fiscale pour le contribuable compte tenu de la fiscalité en vigueur

S2 – Gestion de patrimoine

Objectif de connaissances

- Connaître le droit matrimonial et successoral

Objectif de compétences

- Analyser un patrimoine dans toutes ses composantes fiscales afin de permettre de définir une stratégie répondant aux problématiques de son titulaire.
- Etre en mesure de conseiller un client en fonction de son régime matrimonial.
- Savoir calculer les droits juridiques et l'impôt dû dans le cadre des successions et des libéralités.
- Envisager les solutions permettant d'améliorer la transmission du patrimoine au moment du décès et de protéger les proches



S3 – Services bancaires

Objectif de connaissances

- Connaître les différents types de comptes, les différents instruments de paiement associés
- Connaître les différents incidents de fonctionnement et maîtriser les solutions de régularisation

Objectif de compétences

Etre capable :

- D'identifier la nature du compte à ouvrir avec une approche juridique, économique et commerciale, afin de répondre au besoin d'une clientèle de particuliers
- D'appliquer la réglementation liée au fonctionnement du compte courant
- D'évaluer les risques bancaires en analysant le fonctionnement d'un compte
- D'apprécier le risque lié à une entrée en relation et durant une relation d'affaires

S4 – Produits d'épargne

Objectifs de connaissances

- Connaître les différents produits bancaires d'épargne et leurs caractéristiques techniques, commerciales, fiscales et juridiques.

Objectifs de compétences

- Etre capable de conseiller un client particulier et lui vendre des produits bancaires d'épargne adaptés à ses besoins et attentes.

S5 – Crédit à la personne

Objectif de connaissances

- Connaître les différents types de crédit, les conditions d'octroi, le cadre juridique de cette activité, les différents actes de gestion de la mise en place au remboursement du crédit

Objectif de compétences

- Savoir identifier les projets du client, analyser sa situation et ses besoins de financement
- Etre capable :
 - De présenter sa position au client, de mettre en place une solution de financement adaptée et de prendre les garanties nécessaires pour sécuriser le financement, dans le respect de la législation en vigueur
 - D'assurer le service après-vente d'un crédit
 - De veiller au suivi des échéances de remboursement de crédit

S6 – Assurance des biens et des personnes

Objectif de connaissances

- Connaître le cadre juridique de l'activité de l'assurance
- Maitriser les concepts juridiques, techniques des contrats d'assurance automobile, multirisques habitation, garantie des accidents de la vie, protection juridique, assurance décès et assurance dépendance

Objectif de compétences

- Etre capable de proposer des solutions d'assurances adaptées aux besoins et attentes des clients
- Etre en mesure d'effectuer une analyse comparative de contrats d'assurance
- Savoir exercer l'activité de l'assurance dans un contexte réglementaire omniprésent

S7 – Assurance de l'entrepreneur et de l'entreprise

Objectif de connaissances

- Connaître les risques spécifiques de la clientèle des professionnels
- Connaître le fonctionnement des différents contrats d'assurance couvrant la responsabilité professionnelle, les biens, l'activité, les différends (nés de l'activité), le chef d'entreprise et la perte ou l'indisponibilité des personnes clés de l'entreprise

Objectif de compétences

- Etre capable de commercialiser l'offre des assurances professionnelles (l'assurance multirisque professionnelle, l'assurance homme-clé, la protection pour le chef d'entreprise) en adaptant sa proposition aux besoins et attentes d'un chef d'entreprise et de son activité professionnelle

S8 – Négociation

Objectif de connaissances

- Connaître les principes de la communication et les techniques permettant de l'améliorer
- Connaître les étapes générales d'un entretien de vente
- Connaître les spécificités de la vente à différents types de clientèle
- Connaître les principes de la négociation sans face à face

Objectif de compétences

- Etre capable de négocier avec tous les types de clients en utilisant les outils adaptés
- Etre capable de concrétiser une vente
- Etre capable de vendre en dehors du face à face

S9 – Communication et relations professionnelles

Objectif de connaissances

- Connaître les outils à la bonne communication interpersonnelle en entreprise et à la bonne gestion du stress et du temps.

Objectif de compétences

- Savoir utiliser ces outils pour une plus grande efficacité dans le travail : gestion du temps, stress, relations interpersonnelles, entretiens d'évaluation, animation des réunions, gestion des conflits...

S10 – Management de la force de vente

Objectif de connaissances

- Connaître les principes de management d'une équipe
- Connaître les outils et les méthodes indispensables au management d'une force de vente

Objectif de compétences

- Etre capable de constituer une équipe de vente
- Etre capable de gérer une équipe de vente
- Etre capable d'animer une équipe de vente
- Etre capable de gérer les périodes de crise
- Etre capable de créer ses outils de management

S11 – Management des hommes et des organisations

Objectifs de connaissances

- Comprendre, au moyen de différentes théories managériales, les méthodes de management actuel et en saisir les enjeux et les perspectives
- Connaître les différents styles de management
- Maitriser quelques grilles d'analyse

Objectifs de compétences

- Savoir cerner les objectifs et les attentes au sein d'un groupe de travail
- Savoir décrire et comprendre le mode managérial utilisé
- Acquérir un savoir-faire managérial afin de coacher efficacement ses équipes
- Mettre en place une relation visant à l'optimisation de l'organisation

S12 – Marketing stratégique

Objectif de connaissances

- Comprendre en quoi consiste la démarche marketing et en connaître les grandes étapes
- Savoir distinguer le marketing stratégique du marketing opérationnel
- Comprendre ce qu'est une stratégie marketing et comment la déployer
- Connaître les étapes de la planification stratégique des activités de l'entreprise
- Connaître le contenu d'un plan marketing

Objectif de compétences

- Savoir réaliser un diagnostic stratégique (de l'analyse à la conclusion)
- Savoir analyser un portefeuille de produits en utilisant les matrices adaptées
- Savoir choisir la cible et le positionnement adaptés à la stratégie choisie
- Mettre en œuvre le plan marketing



S13 – Réglementation bancaire

Objectif de connaissances

- Connaître la réglementation des entreprises bancaires et assurantielles et de leurs activités
- Acquérir une culture générale de base indispensable dans la pratique des métiers de la bancassurance

Objectif de compétences

- Adapter les pratiques bancaires aux exigences prudentielles en matière de contrôle interne, de sécurité financière, de conformité et des règles bâloises
- Adapter les pratiques assurantielles aux exigences de la directive Solvabilité 2
- Comprendre les enjeux de la réglementation bancaire et assurantielle

S14 – Cadre juridique de l'entreprise

Objectif de connaissances

- Connaître les cadres juridiques possibles de la création d'entreprise.
- Maîtriser les bases du droit des contrats.
- Connaître les règles relatives au contrat de vente ainsi que celles applicables au contrat de distribution.
- Maîtriser les bases du droit de la consommation et du droit de la concurrence.

Objectif de compétences

- Savoir apprécier les besoins d'un projet de création d'entreprise afin de choisir une forme juridique adaptée.
- Maîtriser les notions fondamentales du fonctionnement des formes juridiques des entreprises.
- Savoir vérifier les conditions de validité et d'exécution de tout contrat ainsi que les conséquences de leur non-respect.
- Savoir apprécier la validité et la bonne exécution du contrat de vente et du contrat de distribution.
- Savoir adopter des comportements conformes aux exigences du droit de la consommation et du droit de la concurrence.

S15 – Marchés et produits financiers

Objectif de connaissances

- Connaître l'organisation et le fonctionnement des marchés financiers.
- Connaître les différents produits financiers et leurs caractéristiques techniques et fiscales.

Objectif de compétences

Etre capable de :

- Renseigner un client particulier sur les produits et les techniques des marchés financiers
- Réaliser l'adéquation entre les besoins du client et les caractéristiques des produits financiers

S16 – Pilotage de l'activité commerciale

Objectifs de connaissances

- Maîtriser les principaux indicateurs liés au bilan et au compte de résultat, permettant de piloter efficacement l'activité commerciale
- Savoir construire des tableaux de bord adaptés à son activité et à ses objectifs

Objectifs de compétences

- Être capable de mesurer la mise en œuvre des techniques de vente et de merchandising pour optimiser le chiffre d'affaires et la rentabilité de l'entité
- Être capable de faire des prévisions de chiffres d'affaires et d'optimiser les coûts
- Savoir mettre en évidence et interpréter les écarts entre le « réel » et le « prévu » dans le suivi de la fonction commerciale

S17 – Business plan financier

Objectif de connaissances

- Connaître les grandes lignes du bilan et du compte de résultat
- Connaître les principaux budgets permettant de gérer la trésorerie de l'entreprise
- Connaître les liens entre les 3 documents fondamentaux que sont le compte de résultat prévisionnel, le bilan prévisionnel et le budget prévisionnel de trésorerie

Objectif de compétences

- Etre capable de retranscrire en données chiffrées les implications de la mise en place d'un projet de développement, dans les éléments constitutifs d'un business plan financier
- Evaluer les ressources et les besoins nécessaires au bon fonctionnement de ce projet

S18 – Défisicalisation et rentabilité investissement

Objectif de connaissances

- Savoir exercer une veille informationnelle
- Connaître les différents dispositifs de défiscalisation

Objectif de compétences

- Etre en mesure d'établir un plan de trésorerie sur une opération immobilière de défiscalisation

S19 – Anglais

Objectif de connaissances

- Acquérir le vocabulaire spécifique à l'entreprise, et à l'exercice du travail d'un collaborateur dans son contexte d'emploi et de missions
- Développer les connaissances grammaticales permettant de faciliter l'échange

Objectif de compétences

- Développer les compétences opérationnelles et managériales et les capacités à communiquer en anglais, à l'écrit comme à l'oral, dans un cadre professionnel
- Être capable de gérer des situations complexes en langue anglaise afin d'être autonome

Communication orale

Être en mesure de comprendre les échanges professionnels et d'interagir avec des interlocuteurs

- Savoir se présenter ainsi que son entreprise / activité / produits
- Rencontrer et échanger avec un client, fournisseur, candidat
- Savoir conduire une négociation
- Organiser et animer des réunions
- Accompagner un client ou fournisseur, un collaborateur, une future recrue, gérer des situations problématiques
- Maîtriser la dimension interculturelle dans la communication orale

Communication écrite

Être capable de communiquer à l'écrit dans un cadre professionnel

- Rédiger des courriers professionnels : proposition commerciale, compte-rendu, prise de rendez-vous, confirmation de commande, d'envoi de marchandises, notes de services, convocation à un entretien d'embauche, etc.
- Construire un argumentaire commercial, rédiger une offre d'emploi, une grille d'entretien
- Adresser des emails récapitulatifs ou des réponses à des demandes
- Rédiger des demandes d'informations
- Savoir distinguer le langage formel du langage informel

Comprendre les articles ou les sites internet en rapport avec l'entreprise, son contexte et ses activités

S20 – Outil informatique du manager

Objectif de connaissances

- Connaître en mode avancé offline : traitement de texte, tableur, PréAO, gestion de base de données
- Appréhender la gestion des documents PDF en mode expert
- Comprendre le travail collaboratif online
- Connaître les outils liés aux médias sociaux

Objectif de compétences

- Etre capable d'utiliser les logiciels de bureautique Online et Offline
- Savoir construire une base de données
- Traiter l'information via un mailing, un e-mailing, un texting (sms, mms, ems)
- Pratiquer le Dark Social afin de partager une information
- Maîtriser les médias sociaux pour la diffusion des informations
- Savoir publier l'information en mode collaboratif dans le management, à partir des outils comportementaux (Smartphone, Phablette, Tablette, Desktop)
- Maîtriser les outils de présentation et d'animation