CAMPUS MÂCON

Vous souhaitez devenir ***conseiller(ère) clientèle en banque*** *ou* ***conseiller(ère) en assurances ?***

BACHELOR CONSEILLER CLIENTÈLE OMNICANAL BANCASSURANCE

Formation en alternance en 1 an

Après un Bac+2

Titre de « Conseiller clientèle omnicanal bancassurance » délivré par Institution de Gestion Sociale (IGS), enregistré au RNCP n°38815, au niveau 6 (EU), en date du 27/03/2024 (date d'échéance de l'enregistrement : 27/06/2027). Code NSF : 313

Le titre est accessible dans le cadre d'une Validation des Acquis de l'Expérience (VAE) en totalité ou par bloc de compétences. www.vae.gouv.fr

Objectifs de la formation

- ✔ Développer, gérer et fidéliser un portefeuille de clients en banque et en assurance
- ✔ Conduire une démarche de prospection omnicanale dans le respect du RGPD et des règles de démarchage
- ✔ Mener un entretien de découverte client et analyser sa situation (économique, patrimoniale, fiscale)
- ✔ Conseiller et vendre des produits et services bancassurance adaptés aux besoins du client
- ✔ Gérer le risque client et assurer la conformité dans le respect du cadre réglementaire
- ✔ Assurer une veille réglementaire, fiscale et digitale et maîtriser les outils de la relation client

Missions en entreprise

- ✔ Accueillir et renseigner les clients sur les produits et services bancassurance (en agence et à distance)
- ✔ Prospecter et développer le portefeuille clients par une démarche omnicanale
- ✔ Préparer et mener des entretiens de découverte et de conseil à partir des données du CRM
- ✔ Proposer et vendre des produits et services adaptés (épargne, crédit, assurance, prévoyance)
- ✔ Assurer le suivi administratif des dossiers et la conformité des opérations
- ✔ Contribuer à la fidélisation de la clientèle et au traitement des réclamations

Prérequis (niveau d'accès)

Pour intégrer cette formation en 1 an, il faut :

- Être titulaire d'un diplôme ou titre de niveau 5 (bac +2) validé (120 crédits ECTS) : BTS, BUT (2 ans validés), DEUG, ou titre RNCP de niveau 5
- Ou justifier d'un niveau équivalent par la formation ou par l'expérience professionnelle



Programme

Élaboration du plan de développement du portefeuille clients bancassurance

- Gestion de portefeuille clients bancassurance et segmentation
- Veille marketing et analyse de marchés
- Stratégie commerciale
- Plan d'actions commerciales omnicanal
- Budgétisation et indicateurs de performance
- Tutorat PDCM

Conduite de la relation client et gestion du risque client

- Gestion de la relation client
- Risque client
- Produits et services spécifiques bancassurances
- Gestion réclamations
- Gestion des risques et conformité des opérations
- Cadre juridique de la Bancassurance

Promotion et vente d'une offre de services bancassurance

- Prospection commerciale et acquisition clients
- Négociation (préparation à contractualisation)
- Fidélisation client
- Évènementiel et animation réseaux

Modalités d'accès

processus d'admission

- Étude du dossier de candidature (bulletins, appréciations, projet de formation motivé)
- Tests de positionnement
- Entretien de personnalité
- En alternance : admission définitive à la signature d'un contrat avec une entreprise
- Nombre de places disponibles : entre 8 (minimum) et 25 (maximum)

Modalités d'évaluation

- Études de cas évaluées, en lien avec les blocs de compétences
- Mises en situation professionnelle et jeux de rôle
- Mémoire professionnel adossé aux compétences visées
- Contrôles de connaissances réguliers
- Soutenance de mémoire professionnel
- Évaluation de la période en entreprise
- Épreuves certifiantes ponctuelles en fin de formation

Poursuites d'études

- **Mastère Expert conseil en gestion de patrimoine**
- Autres titres RNCP de niveau 7
- Écoles spécialisées en banque-assurance ou écoles de commerce

Modalités pédagogiques

- Cours et apports théoriques, en présentiel et/ou distanciel, assurés par des professionnels du secteur
- Études de cas et mises en situation professionnelle
- Pédagogie de projet
- Ateliers pratiques
- Jeux de rôle et simulations d'entretiens commerciaux
- Accompagnement du dossier professionnel et préparation à la soutenance devant jury

Durée de la formation

- Rythme de formation : 1 semaine en formation et 2 semaines en entreprise
- 490 heures de formation (prévisionnel)

Métiers

- Conseiller(ère) clientèle
- Conseiller(ère) bancassurance
- Gestionnaire de clientèle bancaire
- Conseiller(ère) commercial(e)
- Chargé(e) de développement clientèle de particuliers
- Chargé(e) de clientèle de banque / en assurances
- Conseiller(ère) relation client
- Conseiller(ère) multicanal
- Courtier en assurances

cursus proposé par l'ESMP

SEPTEMBRE 2026