



## RESPONSABLE DE CLIENTÈLE BANQUE FINANCE ASSURANCE

 TITRE RNCP<sup>1</sup> : 36978 (JO 24/10/2022)

 NIVEAU 6 : Cadre Européen des Certifications

 CODE  
DIPLOME 26X31301

 DIPLOME  
DELIVRE PAR CERTIFICATEUR : ECORIS

## Prérequis

Intégration en 3<sup>ème</sup> année : BAC +2 (BTS, DUT, etc.)

BAC	>	BAC +1	>	BAC +2	>	<b>B3</b>	Validation : Titre BAC +3 Bachelor
-----	---	--------	---	--------	---	-----------	--

Autre situation : contacter GFS

## Voies d'accès à la formation

L'accès à une action de formation varie en fonction de votre parcours antérieur, de votre situation actuelle et de votre projet futur.

## Alternance

> Acquérir une expérience significative, se professionnaliser

Contrat d'apprentissage ou de professionnalisation. Formation en alternance financée par un Opérateur de Compétences (OPCO) ou un établissement public. La formation est gratuite pour le bénéficiaire.

## Initiale alternée

> Découvrir le monde de l'entreprise avec une immersion professionnelle

Formation initiale alternée financée par l'apprenant :  
Frais d'inscription annuels : 150 € net\*  
Frais de scolarité annuels : 3<sup>ème</sup> année : 5500 €  
\*350 € net pour les étudiants qui viennent de l'étranger.  
Possibilité de demander un financement total ou partiel à l'entreprise, dans le cadre d'un partenariat éducatif.

## Formule pro

> Se réorienter (reconversion), développer et valider ses compétences

Pour les salariés, demandeurs d'emploi, indépendants, avec expérience professionnelle (selon votre statut) :  
Compte personnel de formation (CPF), Plan de Développement des Compétences (PDC), CPF de Transition, Promotion par l'alternance (Pro-A), Contrat de Sécurisation Professionnelle (CSP).

Votre validation peut être réalisée en VAE (Validation des Acquis de l'Expérience).

## Rythme de la formation


Grâce à des périodes alternées en entreprise et en centre de formation, le rythme de formation permet de concilier une formation complète avec une immersion professionnelle.

## Durée de la formation

Nombre d'heures : 550 h. La durée du parcours de formation est modulable selon la voie d'accès.

## Public

Alternants, salariés, étudiants, demandeurs d'emploi, travailleurs indépendants

 Accessible aux personnes en situation d'handicap (PSH)

## Admission

Candidature en ligne ou sur Parcoursup.  
Recrutement sur dossier, entretien, étude personnalisée de votre projet de formation avec un conseiller en réussite professionnelle et courrier d'admission.

## Objectifs et exemples de missions

Le Responsable de Clientèle Banque, Finance, Assurance équipe la clientèle de produits d'épargne, de prévoyance, d'assurance, de services et de crédit, et gère un portefeuille de clients particuliers ou professionnels, sous la responsabilité d'un directeur d'agence. Grâce à ses aptitudes de raisonnement et d'analyse, il suggère des améliorations dans le processus de relation avec la clientèle, et doit évoluer vers des fonctions d'encadrement.

- > Analyser la situation et gérer les clients présents dans son portefeuille
- > Développer une stratégie de conquête de clients et de prospects
- > Réaliser un diagnostic de situation patrimoniale et financière d'un client
- > Conseiller les clients en gestion de patrimoine
- > Recruter et manager une équipe au sein d'une agence de la banque, finance ou assurance
- > Concevoir une offre adaptée à la situation patrimoniale et financière d'un client
- > Évaluer le profil risque d'un client professionnel

## Suite de parcours et débouchés professionnels

Cette formation permet de poursuivre vos études vers un titre de **niveau 7** ou d'accéder à un emploi :

- > Responsable de clientèle
- > Responsable d'agence / Directeur adjoint d'agence
- > Conseiller(e) financier(e)
- > Conseiller(e) commercial(e)
- > Chargé(e) de clientèle
- > Conseiller(e) bancaire


## Encadrement


Chaque apprenant bénéficie d'une formation et d'un suivi pédagogique individualisé, encadré par les formateurs, un responsable pédagogique et un conseiller en réussite professionnelle. Les membres de cette équipe sont les interlocuteurs privilégiés de l'apprenant pour la réussite de son parcours pédagogique et professionnel.

La liste des formateurs correspondant à la formation suivie est remise avant l'entrée en formation, lors de l'entretien avec le conseiller en réussite professionnelle.

Un accompagnement individualisé se crée avant, pendant et après la formation.

## Pour aller plus loin

Pour plus de détails sur ce parcours de formation, rendez-vous sur le site de France Compétences <https://francecompetences.fr> puis entrez le code RNCP de cette fiche. Vous pourrez également télécharger la fiche **Europass** de la formation. 

Pour valoriser vos compétences et gérer votre carrière en France ou en Europe, rendez-vous sur la plateforme Europass : <https://europa.eu/europass/fr>  europass



**ENT**  
Planning, notes,  
ressources



**Microsoft 365**  
Adresse email  
et applications



**WIFI  
& vidéoprojecteur**  
dans chaque salle



**Logiciels  
métiers**  
et/ou certifications



**Bibliothèque  
& revues**  
à disposition



**Accès  
photocopieur  
et numérisation**



**Espace de vie  
sur place**

**ORGANISATION DE LA FORMATION**

Formation de 1 an, adaptée selon parcours antérieur.  
La formation est multimodale avec présence en centre, formation à distance (FOAD), formation en situation de travail (FEST).  
Pour chaque stagiaire, un planning adapté à son statut est joint à la convention de formation.  
La répartition horaire par matière ou par module est susceptible de subir des modifications en fonction du niveau initial de l'apprenant et/ou du groupe, de son parcours individualisé et de son accompagnement. Il en est de même pour le programme.

**MODALITÉS PÉDAGOGIQUES**

Pédagogie active : cas pratiques, participation à des concours, pédagogie inversée, partenariats pédagogiques avec des entreprises, thématiques professionnelles.

**DÉLAI D'ACCÈS À LA FORMATION**

De 1 jour à 3 mois en fonction du financeur.

**HORAIRES**

La formation se déroule par demi-journées : de 8 h 15 à 12 h 00 et de 13 h 00 à 16 h 45. Des masterclass peuvent être proposées en sus après 17 h 00.

**NOMBRE DE STAGIAIRES**

Un groupe de 5 à 30 participants.

**SUIVI DE L'EXÉCUTION DU PROGRAMME**

Un émargement est réalisé par demi-journée, il est signé par l'apprenant et le formateur. L'apprenant reçoit à son inscription des codes personnels pour consulter son planning, des ressources pédagogiques et ses résultats d'évaluations sur l'ENT<sup>2</sup>.

**RÈGLEMENT D'EXAMENS**

**Pour les personnes ayant suivi le cycle de formation :**

Examens écrits et oraux en cours et en fin de formation avec remise de bulletins de notes et appréciation de l'équipe pédagogique.  
L'apprenant reçoit une attestation de fin de formation mentionnant les objectifs, la nature, la durée de l'action ainsi qu'un résultat de l'évaluation.

Les résultats de la soutenance et des contrôles détermineront l'obtention du titre « Responsable de clientèle banque finance assurance » inscrit au RNCP niveau 6, délivré par ECORIS (JO du 24/10/2022) et du Bachelor Banque Finance Assurance délivré par GFS.

ÉPREUVE	ÉVALUATIONS	COEFF.
<b>UE A : TECHNIQUES PROFESSIONNELLES</b>		
TECHNIQUES BANCAIRES : MARCHÉ DES PARTICULIERS	ÉPREUVES ÉCRITES CCF	9
TECHNIQUES DE L'ASSURANCE	ÉPREUVES ÉCRITES CCF	6
TECHNIQUES BANCAIRES : MARCHÉ DES PROFESSIONNELS	ÉPREUVE ÉCRITE	2
FINANCEMENT ET FISCALITÉ	ÉPREUVES ÉCRITES	5
LÉGISLATION ET GESTION DES RESSOURCES HUMAINES	ÉPREUVE ÉCRITE	1
TECHNIQUES DE VENTE	ÉPREUVE ÉCRITE	1
CERTIFICATION AMF		
<b>UE B : ANGLAIS APPLIQUÉ</b>		
ANGLAIS APPLIQUÉ	ÉPREUVES ÉCRITES ÉPREUVES ORALES CCF	6
<b>UE C : GESTION DE L'INFORMATION ET DE LA RELATION</b>		
COMMUNICATION ET MANAGEMENT	ÉPREUVE ÉCRITE	3
GESTION FINANCIÈRE ET CULTURE ENTREPRENEURIALE	ÉPREUVE ÉCRITE / CCF	5
RSE	CCF	2
<b>UE D : PRATIQUE PROFESSIONNELLE</b>		
ENTRETIEN PROFESSIONNEL	SOUTENANCE / CCF	8
SIMULATION PROFESSIONNELLE	JEU DE RÔLE	12

**Pour les personnes en activité professionnelle ou ayant eu une activité professionnelle significative :**

• Validation par blocs de compétence (ou CCP<sup>3</sup>)  
L'examen peut être validé par bloc de compétences. Chaque bloc peut être réalisé et validé de façon autonome et indépendante. L'examen se déroule alors sous forme ponctuelle. La moyenne à chaque bloc permet l'obtention du diplôme.  
• VAE  
La Validation des Acquis de l'Expérience permet de valider un certificat ou un diplôme représentant des compétences acquises lors de votre parcours professionnel. Pour ce type de parcours, consultez votre conseiller en réussite professionnelle ainsi que : <https://vae.gouv.fr/>

**APPRÉCIATION DES RÉSULTATS**

Consulter les indicateurs : <https://www.inserjeunes.education.gouv.fr>  
Taux de réussite : pas de promotion antérieure

**PROGRESSION PÉDAGOGIQUE**

**Bloc 1 : « Gestion et développement d'un portefeuille de clients particuliers dans le respect de la réglementation »**

**Techniques bancaires, marché des particuliers**

- Le fonctionnement des banques et du système financier
- Les différentes formes de comptes, les moyens de paiement et les incidents
- Les différentes formes d'épargne bancaire
- Les crédits à la consommation
- Les différentes formes d'épargne retraite
- Les différents produits d'épargne financière
- Les échanges et la fiscalité des produits financiers
- L'approche patrimoniale
- Les produits bancaires et financiers dans le contexte du conseil client

**Techniques de l'assurance**

- Les bases de l'assurance (présentation du secteur de l'assurance, l'opération d'assurance)
- Les bases de l'assurance (l'intermédiation d'assurance, la relation client)
- Les produits d'assurance santé
- Les produits d'assurance prévoyance et décès
- Les produits d'assurance multirisque habitation et immeuble
- Les produits d'assurance automobile
- Les produits d'assurance des risques d'entreprise

**Techniques de vente et simulation professionnelle**

- La communication commerciale
- Les phases de la vente et les stratégies de négociation
- La vente complète
- Le guide d'entretien téléphonique

**Anglais**

- Structures grammaticales
- Lexique professionnel
- Méthode et outils de rédaction d'un essai
- Vocabulaire et expressions idiomatiques de la communication orale
- Vocabulaire et usages de la communication écrite

**Bloc 2 : « Audit patrimonial et conseils en matière d'optimisation fiscale »**

**Financement et fiscalité**

- Les différents impôts du particulier
- L'impôt sur le revenu
- Les plus-values immobilières
- Le fonctionnement d'un prêt immobilier
- Les caractéristiques et accessoires d'un prêt immobilier
- L'impôt de solidarité sur la fortune immobilière
- Les produits de défiscalisations
- La transmission du patrimoine

**Bloc 3 : « Animation d'une équipe commerciale dans le secteur de la banque, de la finance ou de l'assurance »**

**Communication et management**

- Les concepts de base de la communication
- Les rôles du manager et les différents styles de management

- La méthodologie de conduite de réunion
- Les techniques d'entretien : recrutement, évaluation et recadrage professionnel
- L'application managériale des réseaux sociaux : le management 2.0 et la génération Y, Z

**Législation et gestion des ressources humaines**

- Les bases du droit du travail, le contrat de travail et les éléments constitutifs du contrat de travail
- La gestion du temps de travail
- La gestion des congés
- La gestion des absences
- Le pouvoir disciplinaire et les ruptures individuelles du contrat de travail

**RSE**

- La Fresque du Climat
- L'anthropocène et l'urgence climatique
- Les fondamentaux du développement durable et de la RSE
- Les principaux outils de diagnostic et d'évaluation en matière de développement durable et de la RSE
- Les modèles d'affaires responsables

**Bloc 4 : « Analyse financière et bilan assurantiel de clients professionnels »**

**Techniques bancaires : marché des professionnels**

- Les différentes catégories de clients professionnels
- Les produits bancaires, d'épargne et de financement des professionnels
- Les financements des professionnels (CT et MLT)
- L'étude bilancielle
- Entrée en relation et mise en place des financements et des garanties adaptées
- L'entreprise en difficulté

**Gestion financière et culture entrepreneuriale**

- Le bilan comptable, le compte de résultat, les provisions et amortissements
- Le bilan fonctionnel et ses ratios (FR, BFR et trésorerie)
- Les soldes intermédiaires de gestion
- La rentabilité et la structure financière de l'entreprise
- Et et formes sociétales : caractéristiques
- La rentabilité et la profitabilité de l'entreprise
- Le seuil de rentabilité et le levier opérationnel
- La gestion budgétaire et trésorerie

**ACCOMPAGNEMENT, CONDUITE DE PROJET, ET ÉVALUATIONS**

- Accompagnement individualisé et collectif (entreprise, formation, dossiers...)
- Thématiques
- Évaluations sommatives et formatives
- Certification AMF

<sup>1</sup> RNCP : Répertoire National de la Certification Professionnelle  
<sup>2</sup> ENT : Espace Numérique de Travail  
<sup>3</sup> CCP : Certificat de Compétence Professionnelle

