

BAC+3  
1 AN

# CONSEILLER DE CLIENTÈLE EN ASSURANCE ET PRODUITS FINANCIERS

Certification professionnelle de niveau 6 inscrite au RNCP

## » OBJECTIFS

Dans le cadre d'un plan commercial collectif de prospection du marché local des particuliers et des professionnels et de fidélisation de la clientèle, le/la Conseiller(e) de Clientèle intervient dans la déclinaison de la stratégie commerciale au niveau local.

Il/Elle mettra en œuvre des actions commerciales et de communication pour satisfaire la clientèle dans un contexte omnicanal.

Dans le contexte d'une concurrence nouvelle et d'une insatisfaction croissante de clients particuliers et de professionnels (en termes de réactivité et de disponibilité, de la recherche d'outils aux interfaces simples et intuitifs, etc), le/la Conseiller(e) de Clientèle doit conseiller ses clients de manière qualitative et au plus près de ses besoins et attentes afin d'apporter une solution personnalisée.

Dans un contexte de multiplication d'offres de produits et de prestations d'assurances et financiers, le/la Conseiller(e) de Clientèle doit particulièrement connaître les produits disponibles et leurs plus-values.

Il/Elle doit également apporter les conseils les plus appropriés à la situation de ses clients, ses besoins, ses objectifs et son budget, tout en respectant les obligations réglementaires.



## » VOIES D'ACCÈS à la certification

- Après un parcours de **formation continue**
- En **contrat de professionnalisation** (1 an)
- Par **candidature individuelle**
- Par **VAE**, Validation des Acquis de l'Expérience
- Après un parcours sous le **statut élève** ou **étudiant**
- En **contrat d'apprentissage**



### L'ESCCOT offre le KIT PRO !

#### Certification TOEIC

Prise en charge des frais du test de certification des compétences de compréhension écrite et orale en anglais

#### ORDINATEUR PORTABLE

Emprunt durant toute l'année pour ceux qui n'en ont pas



### 1- ORGANISATION ET MISE EN ŒUVRE DE LA STRATÉGIE COMMERCIALE EN AGENCE BANCAIRE / D'ASSURANCES

- Mise en place des pratiques réglementaires et des services dédiés
- Réalisation d'un diagnostic stratégique adapté à la clientèle ciblée par l'agence bancaire/d'assurance
- Définition et organisation de la stratégie commerciale



### 2- GESTION D'UN PORTEFEUILLE CLIENT ET FIDÉLISATION DANS UN CONTEXTE OMNICANAL

- Fidélisation de la clientèle particuliers et professionnels TNS (travailleurs non-salariés)
- Développement du portefeuille client (particuliers et professionnels TNS) dans un contexte omnicanal



### 3- CONSEIL ET VENTE DE PRODUITS D'ASSURANCES ET FINANCIERS DANS LE RESPECT DU CADRE RÉGLEMENTAIRE

- Conseil client dans le respect du cadre réglementaire de la banque/assurances
- Conduite d'un entretien de vente conseil
- Gestion des insatisfactions clients
- Diagnostic global de la situation du client ou prospect
- Instruction et gestion d'un contrat d'assurance ou financier



### 4- ÉLABORATION D'UNE OFFRE SUR-MESURE DE PRODUITS D'ASSURANCES ET FINANCIERS

- Élaboration d'une offre complète d'assurances pour les particuliers et pros TNS
- Participation à la gestion de sinistres
- Élaboration d'une offre sur-mesure de produits et services financiers adaptée aux besoins et à la situation du client particulier
- Identification des risques financiers appropriés

**JOB**

## LES DÉBOUCHÉS

**Collaborateur(trice) d'agence**  
**Chargé(e) d'affaires en banque et/ou assurances**  
**Conseiller commercial en mutuelle**  
**Conseiller en assurances**  
**Chargé de clientèle particuliers**

**Chargé de clientèle professionnelle (travailleurs non salariés)**  
**Courtier en crédit**  
**Gestionnaire de portefeuille**  
**Chef de secteur**  
**Chargé de développement**

- ✓ **Formateurs et intervenants professionnels** dans leur domaine d'activité
- ✓ Une journée dédiée à la **préparation de l'AMF**
- ✓ **Séminaires** et **ateliers** professionnels
- ✓ **Ateliers coaching** d'aide à la recherche d'entreprise, Job Dating, Remise des diplômes, Gala de fin d'année, ...



## Organisation de la formation

**Organisation de l'année** (sous réserve de modification) : septembre à septembre N+1 rythme alterné cours et entreprise / Examens en septembre N+1

- En alternance (contrat d'apprentissage et contrat de professionnalisation) 1 semaine de formation et 2 semaines en entreprise
- Statut étudiant : 4 à 6 mois de stage, en rythme alterné, 1 semaine de formation et 2 semaines en entreprise
- Par Bloc de compétences (possibilité de valider un ou plusieurs blocs) : Positionnement individuel avec nos conseillers.
- Par VAE : Positionnement individuel avec nos conseillers.



## Validation

- **Certification Professionnelle « Conseiller de clientèle en assurances et produits financiers » – Bac + 3 Niveau 6 enregistrée au RNCP par arrêté du 26 janvier 2022 jusqu'au 26 janvier 2025** – Code NSF 313 - Autorité responsable : SOGESTE Groupe ESCCOT – Certification accessible via le dispositif VAE. Cette formation est éligible au compte personnel de formation – <https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/36144/>



## Modalités d'Évaluation

- Évaluations pédagogiques (Analyse stratégique, plan d'actions commerciales et communication digitale, jeux de rôle, dossiers écrits et soutenances orales, ...),
- Auto-évaluation de l'apprenant, Evaluation professionnelle, Soft skills
- Grand Oral.

Cette certification professionnelle est constituée de 4 blocs de compétences.

Un certificat de compétences est délivré pour la validation de chaque bloc.

L'attribution de la certification professionnelle est validée si les 4 blocs de compétences sont validés.

En cas de réussite partielle, les Blocs de compétences validés sont acquis à vie.

Validation des blocs non obtenus : Le candidat pourra repasser l'épreuve d'évaluation en fonction de la période et des sessions.

<p><b>Prérequis</b> pour suivre la certification</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Titulaire d'un Bac + 2, niveau 5 (BTS MCO, BTS NDRC, BTS assurances ou banque, DUT GEA, DUT TC, DEUG AES, ou toute formation permettant d'avoir les prérequis nécessaires)</li> <li>■ Personnes justifiant d'un niveau 5 (diplôme non validé) complété d'1 an d'expérience sur demande de dérogation validée par le certificateur.</li> <li>■ Personnes justifiant d'un niveau 4 et de 3 années d'expérience professionnelle dans le secteur sur demande de dérogation validée par le certificateur.</li> <li>■ Pour la VAE : 1 an d'expérience minimum en rapport direct avec la certification visée et un avis favorable au livret de recevabilité.</li> </ul>
<p><b>Tarifs</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ En contrat d'apprentissage et en contrat de professionnalisation, la formation est financée par l'OPCO en fonction de l'entreprise</li> <li>■ En statut étudiant : 4700 euros / an</li> <li>■ VAE : Sans accompagnement: 800 euros</li> <li>■ VAE : Avec accompagnement: 2600 euros</li> <li>■ Pour les demandeurs d'emploi, possibilité d'utiliser son CPF et d'avoir un financement par la région Bretagne sous conditions <a href="https://www.bretagne.bzh/aides/fiches/copie-de-qualif-emploi/">https://www.bretagne.bzh/aides/fiches/copie-de-qualif-emploi/</a></li> </ul>
<p><b>Méthodes mobilisées</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ La formation est en présentiel</li> <li>■ Un nombre d'heures en E-learning</li> <li>■ Plateforme e-learning : ESCCOT LINK</li> <li>■ Jeux de rôles, business game, dossiers professionnels</li> <li>■ Séminaires professionnels</li> <li>■ Accès à des mises à niveau</li> </ul>
<p><b>Les chiffres de performance en 2021</b></p>	<p><b>Taux de réussite général : 90%</b>  <b>Taux de satisfaction moyen des candidats sur l'accompagnement de l'ESCCOT : 93%</b>  <b>Taux de satisfaction moyen des étudiants (accueil et intégration / outils collaboratifs) : 80%</b></p>
<p><b>VAE</b> Informations spécifiques</p>	<p><b>CONDITIONS DE RECEVABILITE</b>          Justifier d'1 an d'expérience professionnelle minimum en lien avec la certification visée. La demande (Livret 1) doit être jugée recevable par l'ESCCOT.          Sont pris en compte dans la durée d'expérience : l'activité professionnelle salariée ou non, le bénévolat ou le volontariat, l'inscription sur la liste des sportifs de haut niveau, les responsabilités syndicales, le mandat électoral local, ainsi que les périodes de formation initiale ou continue en milieu professionnel suivie de façon continue ou non.          Le décret n° 2017-1135 du 4 juillet 2017.</p> <p>En amont du dépôt du dossier de demande de recevabilité, un guide pratique VAE est remis au candidat. Puis deux étapes s'offrent au candidat :          -Information, conseil, orientation, (non obligatoire)          -Constitution de la demande de recevabilité, LIVRET 1          -Constitution du dossier de preuves, LIVRET 2</p> <p><b>MODALITES DE L'ACCOMPAGNEMENT</b>          L'accompagnement se fait sur une durée forfaitaire de 10 heures.</p> <p>L'accompagnement est défini comme une aide méthodologique pour l'élaboration du dossier de validation des acquis de l'expérience. Le jury étant souverain, la prestation d'accompagnement ne peut en aucun cas garantir la validation demandée</p>
<p><b>Accessibilité</b> aux personnes handicapées</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Locaux accessibles et places de parking dédiées</li> <li>■ Accompagnement personnalisé (aménagement du poste de travail, des examens, aides financières à l'achat de matériel avec l'Agefiph,...)</li> <li>■ Référent handicap : <b>M. Ludovic HAPDEY</b> (l.hapdey@groupe-esccot.fr)</li> </ul>

