

Conseiller multi-canal de clientèle particuliers en banque assurance

Financement

Formation professionnelle continue
Non conventionnée / sans dispositif

Organisme responsable et contact

LE CAMPUS BY CCI DEUX-
SÈVRES

Nathalie MEBREK

06.15.56.64.09

n.mebrek@cci79.com

Accès à la formation

Publics visés :

Demandeur d'emploi
Jeune de moins de 26 ans
Personne handicapée
Salarié(e)
Actif(ve) non salarié(e)

Sélection :

Dossier
Entretien

Niveau d'entrée requis :

Niveau 5 : DEUG, BTS, DUT, DEUST
(Niveau 5 européen)

Conditions d'accès :

Non renseigné

Prérequis pédagogiques :

Non renseigné

Contrat de professionnalisation possible ?

Non

Objectif de la formation

Le conseiller multicanal de clientèle particuliers en banque et assurance a comme mission première la vente d'offres, de services et de solutions bancaires, financières ou assurances. Il accompagne au mieux ses clients sur toutes les étapes de leur vie. Il est la clé du développement commercial. Son métier est très réglementé. Il est dans l'obligation de veiller aux évolutions permanentes et d'appliquer avec l'aide des services supports ces règles pour répondre aux exigences du législateur et protéger son client. C'est ainsi que le devoir de conseil a toute son importance.

Contenu et modalités d'organisation

Activités visées : Accueil et prise en charge de la clientèle en face à face ou en distanciel (tous canaux) Recueil de la situation d'un client et de ses projets Informations et conseils clients Diagnostic d'une situation client Proposition de solutions (produits ou services) adaptées à un diagnostic Contractualisation d'une vente (produits / services) Exploitation et animation d'un portefeuille client Pilotage des risques client dans un environnement réglementé Veille des dispositifs réglementaires, RSE/DD impactant les pratiques en banque-assurance Compétences attestées : Prendre en charge la clientèle de manière efficiente Adapter la prise en charge des clients en situation de handicap Définir la convention de relation Adopter une communication bienveillante adaptée aux canaux de communication utilisés Utiliser la méthode du questionnement pour recueillir la situation d'un client (financière, professionnelle, personnelles) Mettre en place une écoute active pour comprendre la demande d'un client Recueillir les documents nécessaires à la bonne connaissance et identification d'un client et au respect des règles de vigilances Répondre de manière pertinente aux interrogations / réclamations d'un client Conseiller les clients dans les domaines du droit et obligation Fournir au client l'ensemble des informations utiles à sa bonne compréhension pour garantir le devoir de conseil et assurer la symétrie des informations Etablir le diagnostic de la situation d'un client (matrimoniale, patrimoniale, fiscale) Analyser les critères financiers d'un client (ressources et charges) Identifier les solutions permettant de répondre aux intérêts d'un client en fonction de ses besoins et de sa situation Adapter les solutions aux particularités (handicap) et profil risques d'un client pour veiller à sa protection Sélectionner les produits (épargne, assurance, financement) / services en fonction de l'offre entreprise Préparer un argumentaire présentant les avantages d'une solution et ses contreparties pour informer le client et respecter le devoir de conseil Définir les garanties à adosser à un financement pour respecter la politique des risques de l'entreprise Présenter et argumenter les solutions proposées pour obtenir la

...

Parcours de formation personnalisable ? **Oui** Type de parcours **Non renseigné**

Validation(s) Visée(s)

**Conseiller multi-canal de clientèle particuliers en banque assurance - Niveau 6 :
Licence, licence professionnelle, BUT (Niveau 6 européen)**

Et après ?

Suite de parcours

Non renseigné

Calendrier des sessions

Numéro Carif	Dates de formation	Ville	Organisme de formation	Type d'entrée	CPF	Modalités
00361986	du 25/09/2023 au 21/06/2024	Niort (79)	LE CAMPUS BY CCI DEUX-SÈVRES		Non éligible	
00511393	du 22/09/2025 au 30/06/2026	Niort (79)	LE CAMPUS BY CCI DEUX-SÈVRES		Non éligible	