

Certificat professionnel Assistant de clientèle banque assurance

CP3800A - 50 crédits

Niveau(x) d'entrée : Aucun niveau requis

Niveau(x) de sortie : Aucun niveau spécifique

Lieu(x) : Non proposé en présentiel au Cnam HdF, nous contacter pour possibilité de formation à distance et hybride



PRÉSENTATION

Public / conditions d'accès

Cette formation s'adresse en priorité à des personnes de niveau Bac+1/2 désirant s'orienter vers des métiers d'accueil et de conseil dans le secteur de la Banque et Assurance.

Évolution professionnelle des diplômés

Les dernières informations sur l'évolution professionnelle des diplômés :

- [Fiche synthétique au format PDF](#)

Objectifs

Former des professionnels destinés à occuper des fonctions d'assistant-e d'accueil et de conseil auprès d'une clientèle de banque et d'assurance. L'assistant-e de clientèle accueille, informe et fidélise un portefeuille de clientèle, décline une stratégie commerciale et est en mesure de présenter les produits bancaires et d'assurance courants, tout en veillant au respect de la réglementation et de la déontologie de la profession.

COMPÉTENCES ET DÉBOUCHÉS

Compétences

- Accueillir et écouter le client en face à face et au téléphone
- Orienter le client vers le bon interlocuteur
- Traiter les opérations administratives courantes
- Délivrer cartes et chèques en respectant les règles de sécurité
- Renseigner les clients sur le fonctionnement des automates bancaires
- Utiliser le téléphone avec efficacité, en sachant pratiquer le "rebond" commercial
- Vendre des produits simples
- Relier les points forts d'une offre et les spécificités du client- connaître la méthodologie d'un entretien de conseil

et de vente

- Négocier un taux d'achat/de vente de devises étrangères, travailler chèques avec les clients selon la délégation en charge et le montant concerné
- Connaître les principes généraux du droit
- Décrire le fonctionnement d'une entreprise bancaire et situer son rôle au sein de l'économie
- Identifier le rôle des différents acteurs de la banque
- Énoncer les grands principes de la réglementation bancaire française
- Connaître les risques juridiques liés au compte de dépôts
- Maîtriser les fondamentaux du code monétaire et financier
- Établir l'origine d'un incident de paiement
- Connaître les différents moyens de paiement et décrire leurs caractéristiques principales : cartes, chèques, virements, prélèvements
- Expliquer à un client les modalités et le fonctionnement de l'épargne bancaire
- Distinguer les différents types de valeurs mobilières utilisées par une clientèle de particuliers
- Connaître les caractéristiques et le fonctionnement des offres de services "packagées"
- Expliquer à un client le fonctionnement du marché financier.
- Distinguer les différents types d'opérations financières accessibles à une entreprise
- Connaître les principales règles fiscales des sociétés et particuliers
- Savoir lire et interpréter des états financiers d'entreprise
- Renseigner un client sur les différents types de crédit,
- Connaître les procédures de mise en oeuvre d'un crédit à la consommation, d'un prêt habitat

INFORMATIONS PRATIQUES

Le certificat est obtenu après validation de chaque UE composant le programme et validation de l'une des UA (projet ou activité professionnelle).

L'UA est validée selon les modalités suivantes :

- Projet d'application professionnelle : un an d'expérience professionnelle hors domaine + stage de 3 mois dans le domaine du certificat avec remise d'un rapport d'activité

PROGRAMME

Contenu de la formation

Tronc commun

Fondamentaux des techniques de vente	ACD006	8 ects
Ouverture au monde du numérique	DNF001	4 ects
Pratiques de l'accueil, de la négociation et de la communication	CCE003	4 ects

parcours agents commerciaux et certification AMF

Certification AMF : environnement réglementaire et déontologique préparation des thèmes 1 et 2 du syllabus AMF	GFN001	6 ects
Certification AMF : la relation vente conseil des clients préparation des thèmes 3456 du syllabus AMF	GFN002	4 ects
Certification AMF : les instruments financiers et les risques préparation des thèmes 7 à 8 du syllabus AMF	GFN003	4 ects
AMF : fonctionnement, organisation des marchés et opérations financières préparation des thèmes 9101112 du syl	GFN004	4 ects

parcours techniques et actions bancaires

Economie monétaire et bancaire	GFN009	4 ects
Techniques bancaires appliquées au marché des particuliers	GFN010	8 ects
Actions bancaires appliquées	GFN011	6 ects

Parcours Une UA au choix parmi :

Projet d'application professionnelle	UA1221	16 ects
Projet entrepreneurial	UA1222	16 ects
Prise en compte de l'expérience professionnelle	UA1223	16 ects

Méthodes pédagogiques:

Pédagogie qui combine des enseignements académiques et des pédagogies actives s'appuyant sur l'expérience en entreprise et le développement des compétences. Equipe pédagogique constituée pour partie de professionnels.

Modalités d'évaluation:

Chaque unité (UE, UA) fait l'objet d'une évaluation organisée en accord avec l'Etablissement public (certificateur) dans le cadre d'un règlement national des examens.



Un référent Cnam est dédié à l'accompagnement de toute personne en situation de handicap. Contactez : hdf_handicap@lecnam.net

Document non contractuel.

Le programme et le volume horaire de cette formation sont susceptibles d'être modifiés en fonction des évolutions du référentiel pédagogique national.

Le Cnam Hauts-de-France vous informe, vous accompagne et vous conseille.

Contactez nos conseillers formation au  **0800 719 720**
ou hdf_contact@lecnam.net

Tous nos programmes sur www.cnam-hauts-de-france.fr