

NOSCHOOL

PROGRAMME DE FORMATION

BACHELOR CHARGE DE

CLIENTELE EN

ASSURANCE ET BANQUE

Titre RNCP 40253 délivré par l'ESA

2026-2027

1. PRESENTATION BACHELOR CHARGÉ DE CLIENTÈLES EN ASSURANCE ET BANQUE

DESCRIPTION

Le Bachelor Chargé de Clientèles en Assurance et Banque forme des professionnels capables de développer, gérer et fidéliser un portefeuille de clients en assurance et en banque. Il prépare à la prospection, au conseil et à la commercialisation de produits et services bancaires, assurantiels et financiers, ainsi qu'à la gestion courante des opérations dans le respect du cadre réglementaire et déontologique du secteur.

Cette certification de niveau 6 (équivalent Bac+3) permet l'acquisition de compétences opérationnelles en développement commercial, analyse de la situation des clients, élaboration d'offres adaptées, gestion des dossiers et suivi des relations clients, dans une démarche permanente de satisfaction et de maîtrise des risques.

PUBLIC CONCERNÉ ET PRÉREQUIS

Public visé :

Étudiants et professionnels souhaitant se spécialiser dans les métiers de la relation client, du conseil et du développement commercial en assurance et en banque.

Niveau requis :

Validation d'un diplôme ou titre certifié de niveau 5 (Bac+2) ou équivalent, quel que soit le domaine, ou validation des acquis professionnels pour un niveau équivalent.

Prérequis :

- Être titulaire d'un Bac+2 validé dans le cadre d'une formation initiale, en apprentissage ou en contrat de professionnalisation
- Intérêt pour la relation client, la vente de services, les environnements réglementés et les secteurs de l'assurance et de la banque
- Aisance relationnelle et capacités d'analyse recommandées

Accessibilité

Formation accessible aux personnes en situation de handicap, avec :

possibilité de mise en place d'aménagements pédagogiques et organisationnels adaptés, en lien avec le référent handicap.

Admission :
Dossier de candidature et entretien de motivation.

2. OBJECTIFS DE LA FORMATION

2. OBJECTIFS DE LA FORMATION

Le Bachelor Chargé de Clientèles en Assurance et Banque a pour objectif de permettre aux apprenants de :

- Développer et gérer un portefeuille de clients en assurance et banque, en réalisant une veille sur les produits, services et évolutions réglementaires, en définissant et mettant en œuvre des actions commerciales de prospection et de fidélisation adaptées aux publics cibles.
- Conseiller et commercialiser des produits et services bancaires, assurantiels et financiers, en analysant la situation globale des prospects et clients, en identifiant leurs besoins, en composant des offres personnalisées, en réalisant des simulations, en négociant les conditions et en respectant les obligations légales et réglementaires applicables (devoir de conseil, RGPD, lutte contre le blanchiment et la fraude).
- Assurer la gestion courante des activités en banque et assurance, incluant le suivi administratif et contractuel des dossiers clients, la gestion des sinistres, la détection et la maîtrise des risques (sinistralité, dérives de portefeuille, fraude), ainsi que la contribution à l'amélioration continue de la performance et de la satisfaction clients.
- Développer des compétences transverses indispensables à l'exercice du métier, notamment la communication professionnelle, l'éthique et la déontologie, la posture commerciale et relationnelle, l'utilisation des outils numériques (CRM, outils digitaux, IA), le travail en équipe et la gestion de projets.

3. PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

BLOC DE COMPÉTENCES 1 : DÉVELOPPEMENT D'UN PORTEFEUILLE CLIENTS EN ASSURANCE ET BANQUE

Matières :

- Prospection commerciale sur site / face à face/ en visio
- Techniques de ventes en fonction du parcours clients
- Segmentation de la clientèle en fonction de la stratégie définie
- Fidélisation et développement du portefeuille client avec intégration de l'aspect "Réseaux d'influence"
- Environnement juridique / Economique / Veille concurrentielle Banque & Assurance afin de déterminer les axes de différenciation
- Comment optimiser la relation client par la Data et IA

BLOC DE COMPÉTENCES 2 : CONSEIL ET VENTE DE PRODUITS ET SERVICES BANCAIRES, ASSURANTIELS ET FINANCIERS

Matières :

- Santé individuelle & Assurance dommage corporel
- Comment accompagner le client et adapter l'offre en fonction de l'analyse de ses besoins avec comme objectif la finalisation de la vente
- Comment optimiser l'analyse patrimoniale au titre de la vente des produits financiers
- Fiscalité du particulier et loi Madelin
- Assurance vie, PER, épargne salariale (loi pacte)
- Environnement du particulier, Assurance de biens et RC du particulier (Auto(Loi Hamon), MRH) y compris parcours client
- Préconisation et accompagnement en fonction des états financiers d'un professionnel
- Moyens de paiement actuels et futurs / Financement des particuliers y compris parcours clients / Garantie emprunteur
- Environnement professionnel, Risques des professionnels (Multi risques, bris de machine, homme clé, RC du dirigeant) et flotte auto
- Analyse des besoins et des attentes avec les nouveaux outils

BLOC DE COMPÉTENCES 3 : GESTION COURANTE DES ACTIVITÉS EN ASSURANCE ET BANQUE INTÉGRANT LA SATISFACTION CLIENT

Matières

- Intégrer la RSE dans l'approche commerciale avec valorisation de la stratégie interne de l'entreprise et l'intégration dans les produits distribués
- Gestion sinistre
- Mise en application des process de conformité en Banque & Assurance (DDAD, KYC, RGPD, CNIL...)

- Surveillance du portefeuille avec intégration de l'aspect fraude en "s'appuyant" sur l'IA et sensibilisation à la lutte anti blanchissement (tracfin...)
- Gestion des conflits (interne & externe)
- Technique de communication pour optimiser la satisfaction client
- Comment optimiser la relation client par la Data et IA
- Comment piloter une gestion de crise en s'appuyant sur un PCA / PRA avec analyse de l'impact en e-réputation

MATIÈRES TRANSVERSALES

Outils numériques : CRM, outils digitaux d'aide à la décision

Communication professionnelle : techniques orales et écrites, relation client

Éthique et déontologie : cadre réglementaire et obligations professionnelles

Anglais professionnel

Modalités pédagogiques

La formation est conçue pour favoriser une montée en compétences progressive, concrète et directement mobilisable en situation professionnelle. Elle s'appuie sur une pédagogie active, alternant apports théoriques, mises en pratique et temps d'échange.

Approche pédagogique

- Alternance entre apports méthodologiques et exercices pratiques
- Études de cas et mises en situation en lien avec les objectifs de la formation
- Échanges collectifs favorisant l'analyse, le recul et le partage d'expérience
- Accompagnement individualisé selon les besoins et le niveau des participants
- Évaluation progressive des acquis tout au long du parcours

Formats mobilisés

- Séquences en présentiel, distanciel ou format hybride selon l'organisation retenue
- Supports pédagogiques remis aux participants
- Activités individuelles et/ou collaboratives
- Exercices d'application, ateliers, simulations ou productions guidées
- Temps de synthèse et de consolidation des apprentissages

Moyens pédagogiques

- Documents supports, fiches outils et ressources complémentaires
- Présentations visuelles et contenus structurés par séquences
- Outils numériques collaboratifs, lorsque nécessaire
- Encadrement par un intervenant ou formateur expert du sujet traité

4. ÉVALUATION ET VALIDATION DES ACQUIS

L'évaluation des acquis vise à vérifier la maîtrise des compétences du référentiel « Chargé de Clientèles en Assurance et Banque – niveau 6 », structuré en 3 blocs de compétences et en épreuves transversales.

Les modalités d'évaluation combinent des évaluations formatives (contrôle continu) et des évaluations certificatives (mises en situation professionnelles, productions écrites, jeux de rôle, épreuves transversales), conformément aux attendus du certificateur.

4.1 Contrôle continu (évaluations formatives)

Tout au long de la formation, les apprenants sont évalués via des interrogations écrites et orales, des études de cas, des travaux individuels et de groupe, et des entraînements à la posture professionnelle (relation client, communication, conformité). Ces évaluations permettent de mesurer la progression, d'identifier les besoins de renforcement et de préparer les épreuves certificatives.

4.2 Évaluations certificatives par bloc de compétences

Bloc 1 : Développement d'un portefeuille clients en assurance et banque

Type d'évaluation : mise en situation professionnelle donnant lieu à :

- une production écrite (note professionnelle) ;
- un jeu de rôle (prise de rendez-vous/prospection), suivi de questions du jury.

Livrables attendus (dans la note écrite) :

- un plan d'action commercial visant la constitution et le développement d'un portefeuille ;
- la définition/segmentation du public cible ;
- un rétroplanning des opérations commerciales ;
- une proposition de script de prospection (introduction, qualification, présentation des solutions, réponses aux objections) ;
- une adaptation d'argumentaires commerciaux selon les publics visés (dont prise en compte des besoins spécifiques, notamment handicap) ;
- un tableau de bord de suivi des actions commerciales.

Bloc 2 : Conseil et vente de produits et services bancaires, assurantiels et financiers

Type d'évaluation : mise en situation professionnelle donnant lieu à :

- une production écrite (note d'analyse et de préconisation) ;
- un jeu de rôle d'entretien face au prospect/client (conseil, explication des obligations, négociation), suivi de questions du jury.

Livrables attendus (dans la note écrite) :

- une analyse de la situation du prospect/client (données sélectionnées et/ou recherchées dans le respect des règles applicables) ;
- une évaluation des capacités financières (situation patrimoniale, solvabilité, trésorerie/rentabilité selon contexte) ;
- un profil de risque et l'adéquation aux politiques de la structure ;
- une composition d'offre personnalisée (produits/services bancaires, assurantiels, financiers) ;
- les simulations réalisées et leurs résultats, justifiant la faisabilité et le niveau de risque.

Bloc 3 : Gestion courante des activités en assurance et banque intégrant la satisfaction client

Type d'évaluation : mise en situation professionnelle donnant lieu à :

- une production écrite (note de gestion/conformité) ;
- un jeu de rôle portant sur la gestion d'une situation difficile (crise, conflit, litige), suivi de questions du jury.

Livrables attendus (dans la note écrite) :

- une analyse critique du suivi administratif d'un dossier et la description des actions garantissant sa conformité ;
- la prise en charge d'un sinistre (formalités, vérification garanties/exclusions/franchises, délais, parties prenantes) ;
- l'identification des dérives du portefeuille et des actions de redressement/optimisation ;
- la détection des risques de fraude / situations de fraude et les actions à mettre en œuvre ;
- des propositions contribuant au développement de la satisfaction client (mesure, suivi, amélioration continue).

4.3 Épreuves transversales

Épreuve 1 – Mémoire professionnel + soutenance orale

Production d'un mémoire professionnel écrit (maximum 30 pages hors annexes) portant sur une problématique en lien avec l'activité de « Chargé de Clientèles en Assurance et Banque », suivi d'une soutenance orale devant jury.

À travers l'écrit et la soutenance, le jury apprécie notamment :

- la vision critique et personnelle étayée par des arguments/exemples terrain et des lectures de référence ;
- la prise en compte de la réglementation en vigueur liée au métier ;
- la pertinence de la veille métier.

Épreuve 2 – Grand oral

Grand oral portant sur deux sujets tirés au sort. Le jury évalue la pertinence, la précision de l'exposé et la capacité à répondre de manière argumentée aux questions posées.

4.4 Conditions de validation

La certification est obtenue par :

- la validation des 3 blocs de compétences (épreuves certificatives associées à chaque bloc) ;
- la validation des épreuves transversales (mémoire + soutenance et grand oral).

En cas de non-obtention de la certification « Chargé de Clientèle Assurance & Banque », le candidat conserve à vie le bénéfice des blocs de compétences validés. La certification est délivrée lorsque l'ensemble des blocs de compétences est obtenu et que le candidat a obtenu une moyenne minimale de 10/20 au mémoire professionnel ainsi qu'au Grand Oral. Les blocs de compétences acquis peuvent être capitalisés dans le cadre d'un parcours progressif d'accès à la certification.

Tout élève, sauf en cas de sanction (Conseil de discipline), peut se présenter, une seule fois, aux épreuves de la seconde session (rattrapage)

5. STAGE ET ALTERNANCE

STAGE EN ENTREPRISE :

- Période de 3 à 6 mois (selon les modalités de l'établissement) pour les étudiants en formation initiale.

ALTERNANCE : Formation possible en contrat d'apprentissage ou contrat de professionnalisation.

MISSIONS CONFIÉES EN ENTREPRISE :

- Développement et suivi d'un portefeuille clients.
- Analyse financière et évaluation du risque client.
- Conseil et vente de produits d'assurance et de services bancaires.
- Gestion de sinistres et accompagnement clientèle.
- Participation à la démarche qualité et satisfaction client.

6. DÉBOUCHÉS ET PERSPECTIVES

MÉTIERS ACCESSIBLES APRÈS LE BACHELOR « CHARGE DE CLIENTELES EN ASSURANCE ET BANQUE » :

- Chargé(e) de clientèle en banque ou assurance
- Conseiller(ère) patrimonial(e) ou financier(ère)
- Chargé(e) de mission en développement commercial dans le secteur assurantiel ou bancaire
- Gestionnaire de comptes clients, gestionnaire de sinistres, souscripteur (selon le degré de spécialisation)

POURSUITES D'ÉTUDES POSSIBLES :

- Chargé(e) de clientèle en banque ou assurance
- Conseiller(ère) patrimonial(e) ou financier(ère)
- Chargé(e) de mission en développement commercial dans le secteur assurantiel ou bancaire
- Gestionnaire de comptes clients, gestionnaire de sinistres, souscripteur (selon le degré de spécialisation)

7. MODALITÉS PRATIQUES

LIEU DE FORMATION : NOSCHOOL

DURÉE DE LA FORMATION : 1 an

RYTHME :

- Formation initiale : Cours + période de stage
- Alternance : 3 semaines en entreprise / 1 semaine à l'école

TARIF : Variable selon le statut (initial ou alternance)

94 QUAI DE BACALAN - 33300 BORDEAUX

www.noschool.fr / 05 56 49 41 33



NOSCHOOL