

Chargé(e) de clientèle - assurance et banque

RNCP20506 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 6
Code(s) NSF	313
Code(s) ROME	C1203, C1104
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'échéance	29/11/2019

Certificateur(s)

ECOLE SUPERIEURE D'ASSURANCE · SIRET : 32006002300050

Ecole supérieure d'assurances (ESA)

<http://www.esassurances.com>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

Les métiers du secteur bancaire et ceux du secteur des assurances se sont rapprochés. Des directives harmonisent les règles de commercialisation des produits et services bancaires et d'assurances. Elles ont pour objet que tout acheteur reçoive une information complète et objective sur ces produits et services et un conseil prenant en compte la demande du client.

Les activités du Chargé de Clientèle se structurent autour de 4 fonctions :

- Conseiller, informer
- Souscrire, développer
- Suivre, fidéliser
- Rendre compte de l'activité

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Le titulaire est capable de :

1. Conseiller / Informer
 - Conseille une clientèle (particuliers, professionnels, TPE) dans le choix et le suivi de produits ou de services d'assurance et de banque.
 - Informe en fonction de la situation du client.
 - Conduit une analyse de la situation complète de son client / prospect (revenus, charges, risques) ;
 2. Souscrire
 - Souscrire un prêt
 - Souscrire un contrat d'assurances
 3. Suivre -Fidéliser- Développer
 - Suivre sa clientèle,
 - Fidéliser les souscripteurs,
 - Développer une clientèle de professionnels
 4. Rendre compte de l'activité
- Reporting mensuel et hebdomadaire

Blocs de compétences

RNCP20506BC01 — Conseiller et informer dans le choix et le suivi de produits ou de services d'assurance et de banque

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

- Identifier les besoins du client/prospect afin de lui présenter l'offre commerciale globale banque/assurance de son entreprise et ce, en conformité avec son devoir d'information ;
- Conseiller les clients en matière d'assurance de biens et de personnes (incendie, accidents, retraite, prévoyance, santé) pour les orienter vers le contrat le mieux adapté à leur situation ;
- S'agissant des besoins bancaires, conseiller les clients / prospects pour préconiser en fonction de leurs attentes une solution ;
- Quel que soit le produit, banque ou assurance, analyser la situation du client et formuler par écrit et signé son conseil adapté à sa situation pour procéder à la souscription.

Modalités d'évaluation :

Mise en situation reconstituée avec soutenance orale d'une durée d'une heure, dans les locaux de l'ESA.

Durée de l'épreuve : 1 heure

Le chargé de clientèle accueille dans son agence un prospect qui souhaite placer une épargne mensuelle correspondant à une dernière augmentation de salaire et qui interroge le chargé de clientèle sur quel produit il obtiendrait le meilleur rendement.

La réussite de l'épreuve permet l'obtention du certificat « conseiller et informer dans le choix et le suivi de produits ou de services d'assurance et de banque.

RNCP20506BC02 — Souscrire un prêt ou un contrat d'assurance proposé à un client/prospect.

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

- Etablir avec le client / prospect, la demande de souscription d'un contrat d'assurance ou d'un dossier de prêt à faire accepter par sa hiérarchie ;
- Instruire, selon la procédure d'acceptation, des dossiers de crédit et/ou d'assurance, pour décider de souscrire un prêt ou un contrat d'assurance.

Modalités d'évaluation :

- Mise en situation reconstituée avec soutenance orale d'une durée 45 minutes, dans les locaux de l'ESA.

Face à une demande de prêt immobilier d'un prospect pour l'acquisition de sa résidence principale, le chargé de clientèle conduit un entretien qui a pour premier objet de cerner les capacités de remboursement du prêt que le prospect souhaite obtenir.

- Soutenance orale à l'ESA.

Durée de l'épreuve : 30 minutes

Face à une demande d'assurance contre le vol d'une résidence secondaire multirisque, le chargé de clientèle conduit un entretien avec le prospect. Le chargé de clientèle justifiera sa proposition de couverture du risque.

La réussite des 2 l'épreuves permet l'obtention du certificat, souscrire un prêt ou un contrat d'assurance proposé à un client/prospect.

RNCP20506BC03 — Fidéliser et développer la clientèle de la banque ou de l'assurance.

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

- Etablir une stratégie commerciale de suivi des clients et prospects par téléphone et/ou par des visites pour fidéliser le portefeuille de clientèle qui lui est confié ;
- Permettre aux prescripteurs (notaire, agences immobilières, concessionnaires automobiles) de connaître les novations fiscales ou juridiques et sociales à proposer à leurs clients pour consolider son portefeuille ;
- Faire découvrir leurs besoins bancaires et d'assurance aux professionnels (artisans, commerçants, TPE) recherchés comme nouveaux clients dans le cadre du plan d'action pour développer ce segment de clientèle.

Modalités d'évaluation :

Travail individuel, durée de l'épreuve : 2 heures dans les locaux de l'ESA

- Rédaction d'un rapport à partir d'une étude de cas donnant les données à analyser : le chargé de clientèle expose dans un rapport écrit destiné à sa hiérarchie et argumente les résultats de son activité commerciale de l'année en se

référant au plan d'action et à ses objectifs.

La réussite de l'épreuve permet l'obtention du certificat, « fidéliser et développer la clientèle de la banque ou de l'assurance ».

RNCP20506BC04 — Réaliser un reporting professionnel sur son activité banque ou assurance.

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

- Elaboration et rédaction hebdomadaires et mensuelles de notes de synthèse des activités en matière de souscription réalisées et ventilées selon les produits en nombre et en capitaux et situés par rapport à l'objectif annuel mensualisé pour proposer des actions d'amélioration des performances de son agence.

Modalités d'évaluation :

Rédaction d'un rapport à partir d'une étude de cas donnant les données à analyser. Travail individuel, durée de l'épreuve : 2 heures, dans les locaux de l'ESA.

Le chargé de clientèle rapporte son activité en utilisant le système d'information de l'agence en portant les rendez-vous conduits face aux objectifs du plan d'action.

Il fera le rapport de son activité en distinguant son obligation hebdomadaire de celle qu'il fait mensuellement pour lequel il fera part de ses réflexions personnelles et de ses propositions d'actions qui seront un élément d'évaluation de son aptitude à maîtriser son activité dans le cadre de l'autonomie liée à sa fonction.

La réussite de l'épreuve permet l'obtention du certificat, « réaliser un reporting professionnel sur son activité banque ou assurance ».

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Etablissement bancaire et financier

Organisme de crédit

Compagnies d'assurances/mutuelles

Cabinets de courtage en assurance

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Chargé(e) de Clientèle Assurances et Banque

Chargé(e) de Clientèle Assurances

Conseiller Assurances et Banque

Chargé(e) d'Agence en Assurances

RÈGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

A compléter (Reprise)

Marché du travail

Indicateurs au niveau des familles professionnelles (FAP) des métiers visés, agrégés au niveau national — France Travail / DARES (open data).

Tension de recrutement (DARES 2024)	Élevée (4/5) Moyenne pondérée par l'emploi ; les familles ci-dessous s'échelonnent de 2 à 5 sur 5.
Facteurs principaux	Manque de main-d'œuvre disponible, Lien formation-emploi, Inadéquation géographique
Salaire médian (mensuel)	2 544 €
Diplôme le plus fréquent	Diplôme de niveau bac+2 (DUT, BTS, Deug ou équivalent) en échanges et gestion (28 % des actifs en emploi)

Familles professionnelles (FAP)	QCX01 — Employés et techniciens commerciaux de la banque · tension 5/5 (Très élevée) QCX02 — Cadres et indépendants commerciaux de la banque · tension 3/5 (Modérée) QEX01 — Managers en banque assurance · tension 2/5 (Faible)
Projets de recrutement (BMO 2026)	8 506
Jugés difficiles à recruter	15 %
Emplois saisonniers	1 %
Familles professionnelles (FAP)	QCX01 — Employés et techniciens commerciaux de la banque QCX02 — Cadres et indépendants commerciaux de la banque QEX01 — Managers en banque assurance

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation initiale, Formation continue, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

COMPOSITION DU JURY — FORMATION INITIALE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION, VAE

5 personnes : Le président de jury, directeur pédagogique ESA, 2 représentants des employeurs et 2 représentants des salariés

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE

5 personnes Le président de jury, directeur pédagogique ESA , 2 représentants des employeurs et 2 représentants des salariés.

COMPOSITION DU JURY — APPRENTISSAGE

Idem

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 29/11/2019

Liens avec d'autres certifications

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP34478

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

www.esassurances.com

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/20506/>