

Assurance Banque Finance mention chargé de clientèle (marché des particuliers)

RNCP25308 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 6
Sigle	Licence Professionnelle — Licence professionnelle
Code(s) NSF	313
Code(s) ROME	C1206, C1201
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit

Certificateur(s)

Université Lille 2 droit et santé

<http://www.univ-lille2.fr>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

Le conseiller clientèle marché des particuliers gère et développe un portefeuille de clients de particuliers dans le secteur de la banque. Il équipe ses clients en services de paiement, en produits d'épargne, de crédit et d'assurance.

Ses principales activités sont :

- Entrer en relation avec une clientèle de particuliers (en face à face et dans le cadre d'une relation à distance)
- Analyser les besoins des clients et comprendre leurs attentes
- Equiper les clients en comptes bancaires et moyens de paiement
- Conseiller et renseigner la clientèle en matière de gestion bancaire et financière
- Informer et conseiller sur les possibilités de crédit et d'épargne
- Analyser la situation fiscale et patrimoniale des clients
- Effectuer les simulations nécessaires à la prise de décision afin de répondre aux demandes de crédits et aider à choisir les meilleurs placements
- Conseiller les produits d'assurance adaptés aux besoins et attentes des clients
- Assurer les services courants au guichet (dans les agences de petite taille)
- Développer le volume d'affaires réalisé par son établissement (prospection et fidélisation clientèle)

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Le diplômé de cette certification est capable, dans le cadre d'une relation de face à face avec le client ainsi que dans le cadre d'une relation à distance (téléphone, internet), :

- d'accueillir et orienter les clients
- d'identifier les attentes du client
- de traiter les demandes simples du client sur la gestion de son compte et l'utilisation des services associés
- d'apporter une assistance technique et réglementaire au client
- de personnaliser le conseil en prenant en compte la globalité de la situation du client
- de formuler des propositions visant à optimiser et faciliter la situation du client
- d'identifier les projets du client et les besoins en découlant
- de formuler des propositions de placements et de crédits correspondants aux besoins et projets des clients
- de commercialiser les produits d'assurance
- d'identifier les opportunités de rebond commercial

- de maîtriser la conduite de l'entretien de négociation afin d'atteindre les objectifs de production fixés
- de surveiller et gérer le risque de son portefeuille de clients
- de développer son portefeuille de clients par la prospection
- d'utiliser les outils informatiques de bureautique, de communication et de simulation financière propres à chaque établissement pour gérer un portefeuille de clients.

Les savoirs et savoir faire en rapport à ces compétences peuvent être regroupés en trois sous-ensembles :

1. Les savoirs disciplinaires généraux. Ils portent sur les grands champs disciplinaires suivants :

- Economie et gestion bancaire et financière (Environnement institutionnel, calcul financier, économie de la firme bancaire),
- Droit (droit civil, droit commercial, droit bancaire)
- Fiscalité des particuliers

2. Les savoirs et savoir faire techniques. Ils portent sur :

- La connaissance du marché du particulier
- La maîtrise de l'ouverture et de la gestion des comptes de dépôt
- La connaissance des services bancaires, des produits bancaires et non bancaires d'épargne, des produits financiers,
- Les opérations de financement des particuliers : crédit de trésorerie, à la consommation et immobiliers,
- La prévention et la gestion des risques clients,
- L'assurance de dommages et de personnes
- La transmission du patrimoine à titre gratuit,
- L'approche globale du client,
- La maîtrise de la tarification bancaire,
- La gestion et le développement du portefeuille de clientèle

3. Les savoirs et savoir faire comportementaux

Il s'agit de la méthodologie de la communication professionnelle, écrite et orale, des techniques de marketing, de la maîtrise d'au moins une langue vivante et de l'outil informatique, des techniques de vente et de négociation.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Le conseiller clientèle marché des particuliers exerce son activité dans un établissement bancaire, et plus particulièrement dans les activités de la banque de détail, en agence physique, agence virtuelle ou centre de relations clients.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Le conseiller clientèle peut répondre aux emplois suivants :

- Chargé de clientèle sur le marché des particuliers
- Conseiller clientèle sur le marché des particuliers
- Gestionnaire de clientèle de particuliers
- Chargé d'accueil et de services à la clientèle
- Téléconseiller bancaire
- Conseiller banque en ligne
- Assistant chargé de clientèle sur le marché des particuliers

Ces métiers ouvrent par ailleurs à de nombreuses possibilités d'évolution vers des postes demandant une expertise technique (chargé de clientèle professionnels, chargé de clientèle entreprises, conseiller en patrimoine) ou vers des postes d'encadrement (animateur d'unité commerciale, directeur d'agence).

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 3 à 5 sur 5.
Facteurs principaux	Manque de main-d'œuvre disponible, Lien formation-emploi, Inadéquation géographique
Salaire médian (mensuel)	2 369 €
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)
Projets de recrutement (BMO 2026)	8 289
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

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation continue, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, APPRENTISSAGE, CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION

Personnes ayant contribué aux enseignements (Loi n° 84-52 du 26 janvier 1984 modifiée sur l'enseignement supérieur)

COMPOSITION DU JURY — VAE

Enseignants 50% / Professionnels 50%

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP13063

Pour plus d'informations

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/25308/>