

Conseiller gestionnaire banque - assurance clientèle des particuliers

RNCP26945 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 6
Code(s) NSF	313
Code(s) ROME	C1206, C1201, C1102, C1401
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'échéance	04/10/2021

Certificateur(s)

INSTITUT FORMAT CREDIT AGRICOLE MUTUEL · SIRET : 30617018400015

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

Le métier de « Conseiller gestionnaire Banque-Assurance clientèle des particuliers » est exercé principalement au sein d'un réseau d'agences commerciales d'une banque ou d'une compagnie d'assurances.

Le « Conseiller gestionnaire Banque-Assurance clientèle des particuliers » est chargé de vendre des produits et des services bancaires à des personnes physiques. Sa mission est fidéliser les clients existants et d'en conquérir de nouveaux et en leur proposant en permanence des produits et services adaptés à leurs attentes.

Les principales activités sont :

- Gestion, développement et suivi d'un portefeuille de clients
- Conseil, vente et mise en place de réponses adaptées aux besoins de ses clients
- Connaissance de l'environnement bancaire, gestion et suivi des opérations

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Les principales compétences et capacités attestées sont :

1. Accueillir et conseiller un client particulier
2. Conseiller un client Particulier dans un environnement multicanal.
3. Gérer un compte et suivre les opérations courantes.
4. Proposer des solutions adaptées aux besoins de financement.
5. Développer un portefeuille de clientèle Particulier.

Blocs de compétences

RNCP26945BC01 — Approfondir ses connaissances en épargne

LISTE DE COMPÉTENCES

Description :

- Décoder l'information économique et repérer les facteurs qui agissent sur la prise de décision des conseillers
- Maîtriser les produits d'épargne bancaire pour un conseil client adapté
- Maîtriser les produits d'épargne assurances vie pour un conseil client adapté
- Découvrir les spécificités du marché boursier
- Identifier les différentes catégories de valeurs mobilières, leur fiscalité, les supports dédiés pour un conseil client

approprié

Modalités d'évaluation :

analyse de cas pratiques ; participation aux activités collaboratives (wikis, partages d'expérience sur les forums...) ; questionnaires d'évaluation en ligne des connaissances ; réalisation d'un examen ; soutenance orale d'un cas client et échanges avec le jury sur les conditions d'exercice du métier de conseiller.

RNCP26945BC02 — Conseiller en matière d'assurances

LISTE DE COMPÉTENCES

Description :

- Connaître les caractéristiques des produits assurances
- Maîtriser l'argumentation et mener efficacement un entretien client
- Appliquer la technique de la démarche commerciale spécifique à l'assurance

Modalités d'évaluation :

questionnaires d'évaluation en ligne des connaissances ; soutenance orale d'un cas client et échanges avec le jury sur les enjeux et conditions d'exercice de l'intermédiation assurances

RNCP26945BC03 — Maîtriser la fiscalité des particuliers

LISTE DE COMPÉTENCES

Description :

- Utiliser la fiscalité pour optimiser l'épargne des particuliers

Modalités d'évaluation :

analyse de cas pratiques ; simulation de mise en situation professionnelle ; rédaction d'un devoir et réalisation d'un examen écrit sur les connaissances théoriques ; questionnaire d'évaluation en ligne des connaissances ; soutenance orale d'un cas client et échanges avec le jury sur les conditions d'exercice du métier de conseiller.

RNCP26945BC04 — Maîtriser la banque au quotidien

LISTE DE COMPÉTENCES

Description :

- Maîtriser le fonctionnement du compte bancaire et des services associés pour proposer la bonne solution au client
- Traiter l'ensemble des opérations liées au fonctionnement des comptes clients
- Maîtriser la notion de risques du métier de banquier
- Respecter les règles de responsabilité applicables au métier de banquier

Modalités d'évaluation :

analyse de cas pratiques ; rédaction de note sur l'actualité et les enjeux du réglementaire ; rédaction d'un devoir et réalisation d'un examen écrit sur les connaissances théoriques ; questionnaire d'évaluation en ligne des connaissances ; soutenance orale d'un cas client et échanges avec le jury sur les conditions d'exercice du métier de conseiller.

RNCP26945BC05 — Exercer son métier dans un environnement multicanal

LISTE DE COMPÉTENCES

Description :

- Mieux comprendre son rôle de conseiller au sein des réseaux de distribution
- Comprendre l'environnement multicanal des réseaux bancaires
- Organiser son activité commerciale pour assurer le développement de son portefeuille
- Assurer la promotion et la vente des produits et services pour répondre à la demande et satisfaire le niveau de garantie souhaité

Modalités d'évaluation :

analyse de cas pratiques ; simulation de mise en situation professionnelle ; rédaction d'un devoir et réalisation d'un examen écrit sur les connaissances théoriques ; questionnaire d'évaluation en ligne des connaissances ; soutenance orale d'un cas client et échanges avec le jury sur les conditions d'exercice du métier de conseiller.

RNCP26945BC06 — Renforcer son efficacité à l'ère du numérique

LISTE DE COMPÉTENCES

Description :

- Découvrir les services client disponibles sur les différents canaux de distribution

- Maîtriser les bonnes pratiques du conseiller Multicanal
- Se familiariser avec les concepts clés du numérique, et de son utilisation au quotidien
- Tirer profit des activités de veille marché
- (Co)Produire et gérer des écrits professionnels
- Adapter sa communication écrite et orale avec les clients
- Nouer et développer une relation client dans un environnement multicanal

Modalités d'évaluation :

autoévaluation de ses pratiques personnelles ; réalisation d'une veille documentaire sur un sujet d'actualité et rédaction d'une note de synthèse pour différents publics ; coproduction de contenus numériques ; échanges avec le jury de synthèse sur les facteurs clés de succès de l'écriture numérique.

RNCP26945BC07 — Mettre en oeuvre les techniques de financement

LISTE DE COMPÉTENCES

Description :

- Analyser une situation patrimoniale, financière et prévisionnelle pour formuler une offre adaptée à ses besoins, tout en évaluant le risque et en prenant un niveau de garanties adapté
- Traiter une demande de financement, de son étude à sa mise en place
- Instruire et monter les dossiers de financement et d'assurance
- Découvrir les fondamentaux des mathématiques financières. Leur donner du sens pour les appliquer en situation opérationnelle

Modalités d'évaluation :

analyse de cas pratiques ; simulation de mise en situation professionnelle ; rédaction d'un devoir et réalisation d'un examen écrit sur les connaissances théoriques ; questionnaire d'évaluation en ligne des connaissances ; soutenance orale d'un cas client et échanges avec le jury sur les conditions d'exercice du métier de conseiller.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Banque / assurance

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

- Chargé de clientèle
- Conseiller commercial
- Conseiller de clientèle

RÉGLEMENTATIONS 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)	2 183 €
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)	QBX01 — Gestionnaires de la banque et de l'assurance · tension 3/5 (Modérée) 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) QDX01 — Employés et techniciens commerciaux des assurances · tension 3/5 (Modérée) QDX02 — Cadres et indépendants commerciaux des assurances · tension 3/5 (Modérée)
Projets de recrutement (BMO 2026)	19 438
Jugés difficiles à recruter	25 %
Emplois saisonniers	3 %
Familles professionnelles (FAP)	QBX01 — Gestionnaires de la banque et de l'assurance QCX01 — Employés et techniciens commerciaux de la banque QCX02 — Cadres et indépendants commerciaux de la banque QDX01 — Employés et techniciens commerciaux des assurances QDX02 — Cadres et indépendants commerciaux des assurances

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

Formation continue, Apprentissage, Contrat de professionnalisation, Candidature individuelle, VAE

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

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

Le Jury national est composé de 8 ou 9 membres (dont les 2/3 sont extérieurs à l'organisme certificateur), exerçant les fonctions suivantes au sein des différentes sociétés du secteur bancaire et assurantiel :

3 représentant du certificateur (IFCAM) dont le directeur désigné comme président de jury

2 représentants de la branche professionnelle "Crédit Agricole"

1 représentant de la branche professionnelle de la Banque

1 représentant de la branche professionnelle Assurances

1 représentant enseignant chercheur de l'Université de Compiègne

COMPOSITION DU JURY — VAE

o 1 représentant de l'IFCAM

o 2 « enseignants-chercheurs » (personnes ayant le statut de maître de conférences ou de professeur des universités) représentant les partenaires pédagogiques universitaires de l'IFCAM (dont Université de Technologie de Compiègne). Un lien avec le secteur banque-assurance n'est pas obligatoire (article L. 614-3 du code de l'éducation)

;

o 6 « personnes compétentes » pour apprécier la nature des acquis, notamment des professionnels en exercice dans le secteur banque-assurance (article L. 614-3 du code de l'éducation), qui représentent également en veillant à une représentation équilibrée des hommes et des femmes.

les employeurs : 1 responsable formation de Caisse régionale, 1 Directeur d'agence de Caisse régionale et 1 représentant du marché

les salariés : 3 représentants du personnel

o Les membres du Jury VAE élisent, à la majorité des suffrages exprimés, son Président.

o La répartition des représentants des salariés et des employeurs en pourcentage : 33% salariés, 45% représentants de l'employeur, 22% de membres extérieurs.

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 04/10/2021

Liens avec d'autres certifications

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)
RNCP35964

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF
site ifcam

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/26945/>

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	2
Parcours menés à terme	510
Taux d'achèvement	25500 %
Période	02/2022 – 02/2023

Entrées et sorties — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	2 385
Montant total engagé	923 009 €
Coût moyen par dossier	387 €
Durée moyenne	44 h
Période	07/2020 – 09/2021
France compétences	100 %
Reste à charge titulaire	0 %

Formations engagées via le CPF — Caisse des Dépôts (open data), tous organismes confondus.