

Chargé de clientèle en assurances de personnes et produits financiers

RNCP30392 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 6
Code(s) NSF	313w
Code(s) ROME	C1102, C1206, C1103, D1402
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'échéance	23/08/2020

Certificateur(s)

SOGESTE · SIRET : 39044285300037

SOGESTE - Groupe ESCCOT

<http://www.groupe-escot.fr>

Partenaires habilités

1 organisme habilité, d'après la liste publiée par France compétences : 1 à former.

Organisme	SIRET	Habilitation
OGEC SAINT SEBASTIEN SAINT JOSEPH	77755663000039	Former

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

Le chargé(e) clientèle organise et conduit les actions de bout en bout. Il assume la responsabilité des différentes phases, face à son responsable hiérarchique : Directeur ou Responsable de l'agence.

Il assure auprès de l'équipe la coordination et l'animation autour des actions menées, ainsi que le suivi administratif et commercial relatif à ces actions

Il gère l'activité commerciale et le portefeuille clients, et il est chargé d'assurer le suivi et la coordination des actions, avec les membres de l'équipe.

En tant que Chargé de Clientèle, il informe et conseille les particuliers ainsi que les professionnels, en matière de biens et de personnes, sur les différents produits d'assurance et produits financiers et bancaires.

Il met en place des actions de fidélisation et de prospection client, dans le cadre du développement de son entreprise. Il est aussi chargé d'assurer des missions en communication commerciale et ainsi de maîtriser les outils de communication.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Le (la) titulaire est capable de:

- Définir les axes stratégiques à développer pour répondre aux objectifs.
- Déterminer un plan d'actions prévisionnel pour la réalisation d'un projet.
- Recueillir, hiérarchiser et traiter les informations grâce à des analyses performantes
- Proposer une solution adaptée au besoin du client, dans le cadre d'un entretien.
- Etablir un diagnostic de la situation d'un client afin de lui proposer les dispositifs qui répondent à ses besoins,
- Identifier les risques personnels et professionnels liés à la situation d'un client.

- Etablir une cartographie claire du profil client, en identifiant ses risques et ses besoins.
- Optimiser la conduite de projets à travers les outils collaboratifs et numériques.

Blocs de compétences

RNCP30392BC01 — Gestion administrative et commerciale de l'activité

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

- Identifier des indicateurs de performance afin de bien analyser son activité,
- Etablir des tableaux de bord et des grilles d'analyse commerciales et financières.
- Maîtriser les nouvelles technologies et les services en ligne, du service clients, afin de les accompagner et répondre à leurs besoins,
- Analyser les systèmes BIG DATA et y repérer les informations nécessaires pour son activité,
- Conduire des projets en utilisant les outils digitaux et collaboratifs à sa disposition au sein de l'entreprise,
- Maîtriser les bases de la communication et du marketing appliqués à la banque et à l'assurance, pour une meilleure promotion des produits.
- Elaborer une stratégie de communication sur les réseaux sociaux et numériques
- Promouvoir ses produits et ses services sur l'ensemble des canaux (digital, print, ...).

Modalités d'évaluation :

Finalité : Cette épreuve valide l'acquisition des savoirs et compétences dans le domaine administratif et commercial

Epreuve individuelle :

Mémoire professionnel.

Modalités :

Rapport écrit : portant sur une problématique professionnelle identifiée au sein de l'entreprise.

Le candidat développera un diagnostic de la problématique posée, ainsi que des hypothèses argumentées.

Il développera deux actions afin de répondre à cette problématique.

Le projet aboutira à la constitution d'un dossier écrit, suivi d'une présentation orale de la synthèse.

Soutenance orale : d'une heure

Présentation de la synthèse du projet mis en œuvre.

La présentation orale se fera devant un jury de professionnels.

RNCP30392BC02 — Gestion et développement de l'activité commerciale

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

- Analyser l'environnement de l'entreprise au travers d'une approche systémique (l'offre, la demande...), et d'outils adaptés (matrice de positionnement concurrentiel...).
- Identifier et valider les axes de développement stratégiques au vu de l'évolution des profils clients,
- Elaborer les actions à mener dans le cadre d'un plan commercial collectif : Fidélisation et prospection.
- Assurer la coordination des projets auprès de l'équipe,
- Formuler et actualiser les indicateurs de suivi des actions commerciales,
- Elaborer et piloter le planning prévisionnel des équipes commerciales,
- Appréhender les actions commerciales et les ajustements nécessaires à l'atteinte des objectifs
- Veiller à une amélioration permanente du portefeuille de partenaires (notaires, cabinet de gestion patrimoniale, concessionnaire automobile...),
- Appréhender les techniques de prospection client, pour répondre aux objectifs stratégiques de l'entreprise,
- Identifier des leviers commerciaux pour la fidélisation de la clientèle.

Modalités d'évaluation :

Finalité : Cette épreuve valide l'acquisition des savoirs et compétences dans les domaines du développement et du management commercial

Modalités : 2 épreuves

Epreuve individuelle :

Modalités : Au centre,

Epreuve écrite, de 2h.

Etude de cas, à partir d'un dossier constitué de documents de synthèse autour d'un cas d'entreprise.

Le candidat doit procéder à un état des lieux de la problématique exposée et proposer les solutions possibles ainsi que les modalités de mise en place.

Epreuve individuelle :

Modalités : Au centre,

Epreuve écrite, de 2h.

Etude de cas, à partir d'un dossier constitué de documents de synthèse autour d'une agence.

RNCP30392BC03 — Conseil auprès des particuliers, des professionnels et entreprises

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

- Accompagner le client pour résoudre les problématiques qui se posent dans le cadre de ses contrats.
- Conseiller et promouvoir les produits et les services financiers.
- Recommander au client les produits proposés, en assurance et en produits financiers, conformément à la législation en vigueur.
- Réaliser un diagnostic de la situation du client ou prospect afin d'effectuer des propositions adaptées à la situation.
- Proposer un accompagnement aux clients afin d'assurer un suivi du portefeuille client,
- Découvrir les besoins et les motivations du client, afin de les analyser pour développer un argumentaire ciblé,
- Identifier les techniques de vente afin de réussir ses négociations et conclure un contrat de vente,
- Appréhender l'écoute active dans le questionnement, traiter les objections, argumenter, conclure,
- Gérer le capital client et développer les ventes additionnelles,
- Accompagner le client pour le choix du produit le mieux adapté, et qui correspond à ses besoins.

Modalités d'évaluation :

Finalité: Cette épreuve valide l'acquisition des savoirs et compétences dans les domaines du conseil et la négociation

Modalités : 2 épreuves

Epreuve individuelle :

Modalités : Au centre

Etude de cas,

Epreuve écrite de 3h.

L'épreuve sera constituée de plusieurs documents statuant sur le cas d'un client, avec son profil ainsi que sa situation globale. Le candidat doit proposer les solutions les plus adaptées à ce client, ainsi que les alternatives.

Epreuve individuelle :

Modalités : Au centre

Epreuve orale, de 40mn, précédée d'une préparation de 40mn.

Préparation de 40mn : Un sujet portant sur une situation de vente d'un produit, et d'un descriptif client, est communiqué au candidat.

Jeu de rôle de 40 mn : Une mise en situation entre un intervenant professionnel jouant le rôle du client et le candidat dans son rôle de chargé clientèle.

RNCP30392BC04 — Maîtrise technique des produits d'assurance de personnes et produits financiers

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif :

- Etre capable de réaliser le montage technique et administratif des contrats.
- Appréhender les outils et les méthodes de l'audit financier et patrimonial.
- Identifier les documents contractuels et vérifier leur validité, afin de prendre les décisions nécessaires,
- Identifier le risque financier par un suivi et un contrôle des comptes clients,
- Appréhender les techniques liées à la gestion de sinistres (déclaration, encaissement, suivi) jusqu'au règlement.
- Analyse de la fiscalité appliquée aux particuliers et aux entreprises, afin de construire des propositions avantageuses au client.
- Maîtriser les différents plans d'Epargne applicables dans une entreprise
- Formaliser une proposition portant sur un plan d'épargne à des clients en fonction de leurs besoins.
- Répondre à une demande de prêt immobilier pour l'acquisition d'une résidence principale, ou résidence secondaire.
- Maîtriser les produits d'assurance véhicule et autres produits annexes.
- Etre capable d'établir un contrat d'assurance habitation en fonction du profil du client.
- Maîtriser les produits d'assurance en Santé, Retraite, Epargne, et Prévoyance
- Etre capable d'appréhender les contrats d'IARD (Incendies, Accidents et Risques Divers).

- Appréhender l'environnement légal de la protection sociale afin de conseiller correctement un client, en fonction de son régime.
- Identifier la situation juridique et financière d'un client afin de mesurer les incidences sur le plan des opérations envisagées avec lui.
- Identifier les bases fondamentales du Risque d'Entreprise
- Veiller à suivre et appréhender les cadres et mécanismes juridiques liés aux opérations financières.

Modalités d'évaluation :

Finalité : Cette épreuve valide l'acquisition des savoirs et compétences dans le domaine technique et spécifiques aux produits de banque et d'assurance

Modalités : 2 épreuves

Epreuve individuelle :

Modalités : Au centre

Epreuve écrite, de 3h.

Etude de cas, à partir d'un dossier constitué de documents de synthèse autour d'un cas client.

Le candidat doit procéder à une analyse de la situation du client, et émettre des propositions argumentées sur les contrats et les solutions qu'il lui propose.

Epreuve individuelle :

Modalités Au centre

Epreuve écrite, de 4h.

Etude de cas, à partir de 4 dossiers : prêt immobilier, Assurance d'un véhicule, contrat d'habitation, Assurances de personnes

Le candidat doit traiter les besoins de ses clients à travers ces 4 dossiers afin de leur présenter les contrats et les conditions les plus adaptés à leur profil.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Le conseiller commercial spécialisé en assurances de personnes et produits financiers exerce son métier dans des agences d'assurance, cabinets de courtage, sociétés d'assurances, organismes financiers, banques, groupes de distribution...

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

L'emploi de conseiller commercial en assurances de personnes et produits financiers consiste à vendre des produits de prévoyance, d'assurance, de retraite et de gestion de patrimoine.

- Collaborateur(trice) d'agence
- Chargé(e) d'affaires
- Conseiller(ère) commercial(e)
- Chargé(e) clientèle

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

Pour exercer cette profession, l'obtention de la carte professionnelle est obligatoire. Les conditions à remplir pour l'obtenir sont précisées dans les articles R 511-2 ; R 511-4 ; R 513-1 ; R 513-2 ; R 513-4 ; R 514-5 ; R 514-6 du code des assurances. Cette carte permet de présenter en toute autonomie des produits d'assurance vie, IARD et capitalisation. Sa validité est liée à l'existence du contrat de travail puisqu'elle est délivrée par l'employeur (art. R514-3).

Ce titre permet l'obtention de la carte professionnelle.

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)

Modérée (3/5)

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
Salaire médian (mensuel)	2 820 €
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) QDX01 — Employés et techniciens commerciaux des assurances · tension 3/5 (Modérée) QDX02 — Cadres et indépendants commerciaux des assurances · tension 3/5 (Modérée) R2X80 — Attachés commerciaux · tension 4/5 (Élevée) R4X90 — Cadres commerciaux, acheteurs et cadres de la mercatique · tension 2/5 (Faible)
Projets de recrutement (BMO 2026)	44 790
Jugés difficiles à recruter	32 %
Emplois saisonniers	3 %
Familles professionnelles (FAP)	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 R2X80 — Attachés commerciaux R4X90 — Cadres commerciaux, acheteurs et cadres de la mercatique

Voies d'accès

MODALITÉS D'ACCÈS

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

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

A compléter (Reprise)

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

50 % de formateurs – 50 % de professionnels

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 23/08/2020

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP16649

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)

RNCP36144

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

contact@groupe-escot.fr

GROUPE ESCCOT

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/30392/>