

Conseiller clientèle multicanal en banque et assurance

RNCP32059 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 6
Code(s) NSF	313, 310
Formacode(s)	41036, 41062, 34076
Code(s) ROME	C1203, C1206, C1102
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'échéance	04/01/2022

Certificateur(s)

ETABLISSEMENT D'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR CONSULAIRE GRENOBLE ECOLE DE MANAGEMENT ·
SIRET : 81738914100018

Partenaires habilités

2 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 2 à former et organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
CHAMBRE COMMERCE ET INDUSTRIE GRENOBLE	18383001700152	Former et organiser l'évaluation
ECOLE SUPERIEUR DES SERVICES	41811390800010	Former et organiser l'évaluation

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

Le/la conseiller(e) clientèle multicanal en banque et assurance mène une action de conseil à l'égard d'une clientèle de particuliers concernant les produits bancaires, financiers et d'assurance. Il s'adapte aux différentes situations de mise en œuvre de la relation clientèle : en agence, au téléphone, par internet, etc. Il intègre dans sa pratique ces différents canaux de communication et utilise les nouveaux outils digitaux tant dans ses interactions avec les clients qu'à l'occasion de ses actions de gestion de dossiers.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Le/la titulaire de la certification est capable de :

- Gérer la relation client dans la banque et l'assurance en contexte multicanal
- Gérer l'environnement réglementaire de la relation commerciale dans le secteur de la banque et de l'assurance en contexte multicanal
- Elaborer du conseil bancaire en opérations conventionnelles pour la clientèle des particuliers dans le secteur de la banque et de l'assurance
- Elaborer du conseil bancaire en opérations complexes pour la clientèle des particuliers dans le secteur de la banque et de l'assurance
- Animer une équipe commerciale dans le secteur de la banque et de l'assurance en contexte multicanal

Blocs de compétences

RNCP32059BC01 — Gérer la relation client en banque et assurance en contexte multicanal

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif

Analyser le positionnement concurrentiel et marketing de son établissement bancaire grâce à une segmentation pertinente

Mener des négociations commerciales en restant attentif à la qualité de la relation client et à la fidélisation du client
Compte tenu du contexte marché, de la politique de son établissement et d'objectifs commerciaux qui lui sont préalablement fixés :

Entreprendre des démarches de prospection commerciale à l'aide des différents outils mis à sa disposition

Interagir avec les clients via les différents canaux de distribution dont il dispose, en adaptant ses propositions commerciales à chaque profil concerné, selon sa nature et son degré d'exposition aux risques économiques et financiers

Gérer les incidents et les situations conflictuelles avec les clients, en adaptant son attitude à chaque profil de client
Productions attendues

Fondée sur un cas réel ou fictif, analyse concurrentielle et de la stratégie marketing d'un établissement bancaire.

Simulation ou/et analyse d'une situation de négociation avec un client.

Etude de cas incluant une définition de cibles et des modalités opératoires.

Etude de cas d'adéquation entre les différents canaux de communication et une ou des action(s) commerciale(s) ou relation clientèle.

Simulation ou étude de cas réelle ou fictive d'une relation de clientèle sous tensions.

Travail individuel et/ou collectif. Production orale et/ou écrite.

RNCP32059BC02 — Gérer l'environnement réglementaire de la relation client dans le secteur de la banque et de l'assurance en contexte multicanal

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif

En fonction des caractéristiques propres à son établissement :

Effectuer une veille permanente sur l'évolution de l'environnement réglementaire de la bancassurance

Pour la gestion du risque établissement :

Participer à la prévention des risques bancaires (crédit, liquidité, marché) qui concernent son portefeuille client

Participer à la prévention de la gestion :

- des risques opérationnels (fraude, malveillance, réputation, dysfonctionnement), - de non-conformité concernant ces actions,
- des dossiers de ses clients,
- des procédures qu'il met en œuvre.

Pour la gestion du système d'information :

Instruire avec rigueur et exhaustivité les dossiers et contrats qu'il a engagés ou/et dont il a la charge

Mettre en œuvre les actions et procédures nécessaires à la sécurité des données recueillies et transmises, en particulier dans le contexte multicanal.

Productions attendues

Analyse du cadre réglementaire d'activité de la bancassurance fondée sur un cas réel ou fictif

Certification AMF (Autorité des Marchés Financiers)

Etude de cas de situation de détection et d'analyse de risques, et de prévention concernant le portefeuille client

Etude de cas de situation de détection et d'analyse de risques, et de prévention concernant la non-conformité

Etude de cas réelle ou fictive de gestion de la sécurité des données en contexte multicanal

Travail individuel et/ou collectif. Production orale et/ou écrite.

RNCP32059BC03 — Elaborer le conseil bancaire en opérations conventionnelles pour la clientèle des particuliers dans le secteur de la banque et de l'assurance

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif

Définir le profil risque de ses clients dans ses dimensions familiales, juridiques et fiscales

En lien avec la stratégie l'établissement, et compte tenu des objectifs commerciaux qui lui sont fixés :
Gérer dans leurs phases conception, instruction et suivi, les solutions adaptées aux clients, pour les services suivants (opérations conventionnelles) :

- comptes courants et de moyens de paiement,
- financements de court terme,
- financements de long terme notamment pour l'immobilier et de renégociation de prêts
- d'épargne réglementée classiques
- et selon l'offre de son établissement, produits et services d'assurances IARD et/ou à la personne

Proposer des solutions adaptées aux demandes des clients, compte tenu des contextes économiques monétaires, financiers, voire sociaux et politiques du moment.

Productions attendues

Etude de cas axée profil client et produits-services, sur la base d'une situation réelle ou fictive, portant sur au moins deux des domaines suivants :

- Comptes courants, moyens de paiement, financement de court terme
- Financements de long terme
- Produits d'épargne réglementée classiques
- Produits d'assurance.

Etude de cas d'un contexte économique, monétaire et financier et des solutions pertinentes au regard de ce contexte en termes de financement ou/et d'épargne.

Travail individuel et/ou collectif. Production orale et/ou écrite.

RNCP32059BC04 — Elaborer le conseil bancaire en opérations complexes pour la clientèle des particuliers dans le secteur de la banque et de l'assurance

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif

En lien avec la stratégie l'établissement, et compte tenu des objectifs commerciaux qui lui sont confiés :

Définir le profil risque de ses clients aux dimensions plus complexes (familial, activités, revenus, patrimoines)

Analyser les documents comptables de l'entreprise en vue de conseiller les clients cibles sur les dimensions succession, nantissements, épargne et financement de la retraite

Proposer des solutions de financements et de placements adaptées aux demandes des clients, compte tenu de l'évolution des marchés financiers de la fiscalité et au regard de la santé économique et sociale des territoires dont il a la charge.

Productions attendues

Etude de cas axée profil client et produits-services, sur la base d'une situation réelle ou fictive, comprenant une analyse de documents comptables, portant sur au moins deux des domaines suivants :

- de garanties
- de financements
- de placements plus ou moins sophistiqués en l'orientant si nécessaire vers d'autres interlocuteurs au sein de la banque

Etude de cas d'analyse des marchés financiers et de leur fiscalité et de préconisations de solutions pertinentes en termes de financement ou/et d'épargne

Travail individuel et/ou collectif. Production orale et/ou écrite.

RNCP32059BC05 — Animer une équipe commerciale dans le secteur de la banque et de l'assurance en contexte multicanal

LISTE DE COMPÉTENCES

Descriptif

En tenant compte de la politique générale de l'établissement :

Définir les objectifs commerciaux de l'équipe qui lui est confiée

Animer l'équipe commerciale en veillant à répartir les tâches, à coordonner et à planifier les actions des conseillers, en maintenant une ambiance de travail positive et mobilisatrice

Accompagner les conseillers dans l'évolution de leur métier, notamment dans la mobilisation du multicanal dans la relation client et l'usage des outils numériques.

Encadrer les conseillers si nécessaire sur les dossiers complexes, lorsque les clients ou les prospects sont à enjeux forts

Mobiliser l'équipe autour des questions de réglementation, déontologie, confidentialité et conformité, notamment au regard des usages multicanaux.

Productions attendues

Fondé sur une situation réelle ou fictive, dossier d'analyse de pratiques professionnelles concernant les objectifs et l'animation d'une équipe commerciale

Etude de cas basée sur une situation réelle ou fictive de conduite du changement liée au multicanal

Situation de formation ou préparation de formation d'une équipe sur l'usage d'un ou deux outils technologiques et de leurs enjeux règlementaires et de conformité en contexte multicanal

Travail individuel et/ou collectif. Production orale et/ou écrite.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Le métier de conseiller(e) clientèle multicanal en banque et assurance s'exerce dans tout établissement bancaire ou/et d'assurance. Concernant les banques, les établissements accueillant ces profils sont de grandes tailles voire multinationaux. Il en est de même concernant les grands établissements d'assurance. Toutefois, la présence des conseillers dans les agences les amène à appréhender tout à la fois la structure et l'organisation de grandes entreprises comme de petites unités. D'ailleurs certains d'entre eux peuvent aussi travailler chez des courtiers d'assurance, des courtiers de crédits voire des petites structures de conseil patrimonial.

Aujourd'hui, avec le processus de digitalisation et l'entrée dans le secteur de la bancassurance de nouveaux acteurs issus des télécoms et d'internet (s'ajoutant à ceux de la grande distribution), ce type de métier se pratique dans des secteurs de plus en plus variés.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Selon les entreprises, le métier peut prendre les appellations suivantes :

Dans le secteur de la banque : conseiller client/clientèle des particuliers, conseiller clientèle multicanal, conseiller commercial, conseiller en patrimoine/patrimonial, conseiller en produits d'épargne, attaché de clientèle, attaché commercial, chargé de clientèle/clientèle particulier, gestionnaire de clientèle/de clientèle des particuliers, responsable clientèle, responsable commercial, responsable animateur d'unité commerciale.

Dans le secteur de l'assurance et du courtage : agent commercial, conseiller assurance, conseiller commercial/assurance, conseiller en assurance, gestionnaire de surrendètement, collaborateur d'assurance, courtier en prêts.

RÈGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

La certification AMF est obligatoire pour vendre des produits financiers. Elle est généralement organisée par les employeurs (établissements financiers). Grenoble Ecole de Management, en tant qu'établissement certifié par l'AMF, intègre dès le début du cursus la préparation et le passage de l'examen AMF.

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)	2 295 €
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) 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)	16 597
Jugés difficiles à recruter	24 %
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

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

Le jury est composé de 3 à 5 personnes dont 25% de membres extérieurs à l'organisme représentants du secteur professionnel, 50% employeurs et 50% salariés. Ce jury est présidé par le Directeur de la Formation continue de GEM ou son représentant.

COMPOSITION DU JURY — FORMATION CONTINUE, APPRENTISSAGE

Le jury est composé de 3 à 5 personnes dont 25% de membres extérieurs à l'organisme représentants du secteur professionnel, 50% employeurs et 50% salariés. Ce jury est présidé par le Directeur de la Formation continue de GEM ou son représentant.

Financement en alternance (NPEC)

Niveau de prise en charge d'un contrat d'apprentissage par les OPCO, fixé par France compétences par branche professionnelle (CPNE).

Prise en charge usuelle	8 669 €
Selon la branche	7 200 € – 8 883 €
Prise en charge	Branches concernées
8 669 €	Valeur par défaut · 203 branches
8 883 €	CPNE Branche Caisse d'Epargne, CPNE de la branche Banque Populaire, CPNE des Télécoms, CPNE des agents généraux d'assurance, CPNEFP de la branche professionnelle des Entreprises du courtage d'assurances et/ou réassurances
8 336 €	CPNEFP dans les établissements d'enseignement privés sous contrat
8 300 €	CPNEFP de la Branche des Caisses régionales de Crédit Agricole et autres organismes
7 900 €	CPNEFP Mutualité
7 800 €	CPNE Banque

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement 04/01/2022

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

info@grenoble-em.com

Grenoble Ecole de Management

Fiche officielle (France Compétences)

<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/32059/>