Domaine Droit, Economie, Gestion mention Assurance, banque, finance : supports opérationnel

RNCP32288 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 6
Sigle	Licence Professionnelle — Licence professionnelle
Code(s) NSF	313
Code(s) ROME	C1104
Type d'enregistrement	Enregistrement de droit
Date d'échéance	31/10/2019

Certificateur(s)

Ministère chargé de l'enseignement supérieur

Conservatoire national des arts et métiers (CNAM)
http://www.cnam.fr

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

A compléter (Reprise)

ACTIVITÉS VISÉES

Cette mention comprend un parcours-type :

- Conseiller, souscripteur, gestionnaire en assurance

Le diplômé de ce diplôme a la responsabilité technique de portefeuilles de clients et de produits d'assurance en lien avec un département d'entreprise ou au sein d'une agence. De profil polyvalent, il maîtrise les produits de l'épargne, de l'assurance ainsi que la totalité des services financiers proposés par son organisation aux particuliers et aux entreprises.

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Le diplômé de la Licence Professionnelle mention "Assurance, banque, finance : supports opérationnels" est capable de :

- Analyser et diagnostiquer des besoins en assurance des particuliers et des entreprises et apprécier les risques présentés par les clients:
- Accueillir et présenter au client sa structure et tous les services et produits afin de la situer dans l'environnement assurantiel et de mettre en évidence ses spécificités en fonction du profil de l'assuré (particulier, professionnel, assurance collective, assurance publique et privée ou secteur privé et public).
- Préparer et conduire un entretien en appliquant les techniques de questionnement et de négociation afin de faire émerger les besoins de l'assuré en appréhendant le contexte juridique, fiscal, économique et financier.
- Analyser et diagnostiquer les comportements et besoins de l'assuré en distinguant un risque assurable d'un risque non assurable afin de conseiller le service ou produit adapté.
- Interpréter les informations recueillies et identifier les produits susceptibles de répondre aux besoins de l'assuré.
- Vendre des produits et services d'assurance,
- Proposer les différents placements et instruments financiers de l'assurance et produits d'assurance en valorisant l'offre de sa structure auprès de l'assuré selon les besoins identifiés pendant l'entretien.
- Conduire des entretiens en appliquant les techniques de vente et de négociation et faire une offre de souscription en argumentant afin de faire adhérer le client à ses propositions.

• Etablir un projet de garantie d’assurance, tarifer et rédiger le contrat et le faire signer en respectant et appliquant la réglementation française et européenne.
• Réaliser et suivre des études tarifaires, rédiger et émettre des pièces contractuelles (contrats, avenants, protocoles de gestion…).
Gérer des portefeuilles clients et le service après-vente :
• Traiter les sinistres en appliquant les principes d’indemnisation et la réglementation en matière des sinistres.
• Gérer et suivre les produits et services assurantiels afin de faire évoluer le contrat, mettre à jour les garanties de l’assuré, concevoir et proposer des actions de prévention.
• Assurer un service après-vente et en cerner les éléments clefs : contexte, outils, fréquence, objectifs afin de fidéliser le client.
Prospecter et communiquer :
• Prospecter des nouveaux clients en appliquant une approche marketing en appréciant les stratégies des acteurs, les spécificités du marché de l’assurance français et européen.
• Elaborer les fichiers sociétaires et prospects et les mettre à jour.
• Participer au développement d’actions commerciales et marketing.
Animer une petite équipe d'agents administratifs et de techniciens chargés de la souscription de risques, de la rédaction de sinistres complexes, etc. :
• Coordonner les missions d’une petite équipe d’agents administratifs et de techniciens d’assurance, en tant que manager de proximité, en mettant en œuvre un style de management adapté à l’environnement et à l’activité dans le contexte de l'évolution des métiers d'assurance.
• Préparer et animer une réunion d’équipe.
• Gérer des situations conflictuelles au sein d’une équipe.
• Accompagner et former les nouveaux arrivants dans son équipe afin de les rendre opérationnels sur les missions confiées.

Blocs de compétences

RNCP32288BC01 — Vente de produits d’assurance

LISTE DE COMPÉTENCES
DESCRIPTIF :
• Proposer les différents placements et instruments financiers de l’assurance et produits d’assurance en valorisant l’offre de sa structure auprès de l’assuré selon les besoins identifiés pendant l’entretien.
• Conduire des entretiens en appliquant les techniques de vente et de négociation et faire une offre de souscription en argumentant afin de faire adhérer le client à ses propositions.
• Etablir un projet de garantie d’assurance, tarifer et rédiger le contrat et le faire signer en respectant et appliquant la réglementation française et européenne.
• Réaliser et suivre des études tarifaires, rédiger et émettre des pièces contractuelles (contrats, avenants, protocoles de gestion…).
MODALITES D’EVALUATION :
• Etudes de cas pratiques autour de mises en situation à partir de données clients.
• Réalisation d’un projet collectif avec commanditaire extérieur et soutenance.
• Rédaction et soutenance d’un mémoire à portée professionnelle.

RNCP32288BC02 — Gestion de portefeuille clients et service après-vente

LISTE DE COMPÉTENCES
DESCRIPTIF :
• Traiter les sinistres en appliquant les principes d’indemnisation et la réglementation en matière des sinistres.
• Gérer et suivre les produits et services assurantiels afin de faire évoluer le contrat, mettre à jour les garanties de l’assuré, concevoir et proposer des actions de prévention.
• Assurer un service après-vente et en cerner les éléments clefs : contexte, outils, fréquence, objectifs afin de fidéliser le client.
MODALITES D’EVALUATION :
• Analyse d’études de cas professionnels.
• Mises en situation et jeux de rôle.

- Rédaction d’un rapport à partir de données client.

RNCP32288BC03 — Prospection et communication

LISTE DE COMPÉTENCES

DESCRIPTIF :

- Prospecter des nouveaux clients en appliquant une approche marketing en appréciant les stratégies des acteurs, les spécificités du marché de l’assurance français et européen.
- Elaborer les fichiers sociétaires et prospects et les mettre à jour.
- Participer au développement d’actions commerciales et marketing.

MODALITES D’EVALUATION :

- Rédaction d’un plan d’action à vocation commerciale.
- Etudes de cas pratiques.

RNCP32288BC04 — Animation d’une petite équipe

LISTE DE COMPÉTENCES

DESCRIPTIF :

- Coordonner les missions d’une petite équipe d’agents administratifs et de techniciens d’assurance, en tant que manager de proximité, en mettant en œuvre un style de management adapté à l’environnement et à l’activité dans le contexte de l'évolution des métiers d'assurance.
- Préparer et animer une réunion d’équipe.
- Gérer des situations conflictuelles au sein d’une équipe.
- Accompagner et former les nouveaux arrivants dans son équipe afin de les rendre opérationnels sur les missions confiées.

MODALITES D’EVALUATION :

- Mise en situation sur le thème de l’animation de réunion.
- Etudes de cas sur le management opérationnel de collaborateurs.

RNCP32288BC05 — Analyse et diagnostic des besoins en assurance du client

LISTE DE COMPÉTENCES

DESCRIPTIF :

- Accueillir et présenter au client sa structure et tous les services et produits afin de la situer dans l’environnement assurantiel et de mettre en évidence ses spécificités en fonction du profil de l’assuré (particulier, professionnel, assurance collective, assurance publique et privée ou secteur privé et public).
- Préparer et conduire un entretien en appliquant les techniques de questionnement et de négociation afin de faire émerger les besoins de l’assuré en appréhendant le contexte juridique, fiscal, économique et financier.
- Analyser et diagnostiquer les comportements et besoins de l’assuré en distinguant un risque assurable d’un risque non assurable afin de conseiller le service ou produit adapté.
- Interpréter les informations recueillies et identifier les produits susceptibles de répondre aux besoins de l’assuré.

MODALITES D’EVALUATION :

- Analyse d’études de cas professionnels.
- Mise en situation sous la forme d’une soutenance.
- Mises en situation et jeux de rôle.

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Compagnies d’assurance, de courtage, mutuelles, sociétés de conseil spécialisées, instituts de prévoyance, établissements bancaires et financiers.

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

- souscripteur de risques particuliers et / ou d'entreprise,
- gestionnaire d'indemnisation,
- gestionnaire de sinistres,
- gestionnaire de contrats,
- chargé de clientèle,

- chargé d'études techniques assurances,
- chargé de souscription,
- chargé de production,
- chef de projet,
- manager de proximité.

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)	Faible (2/5)
Facteurs principaux	Manque de main-d'œuvre disponible, Inadéquation géographique
Salaire médian (mensuel)	3 300 €
Familles professionnelles (FAP)	QEX01 — Managers en banque assurance · tension 2/5 (Faible)
Projets de recrutement (BMO 2026)	217
Jugés difficiles à recruter	15 %
Emplois saisonniers	0 %
Familles professionnelles (FAP)	QEX01 — Managers en banque assurance

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

Le jury se compose de :

- 50 % d’enseignants chercheurs du Cnam et d’autres établissements,
- 30 % d’enseignants issus du secteur professionnel visé par la certification,
- 20 % de professionnels.

COMPOSITION DU JURY — VAE

Le jury se compose de :

- l'administrateur général du Cnam ou son représentant,
- 4 enseignants dont le responsable pédagogique de la formation ou son représentant,
- 2 représentants qualifiés des professions concernées par le titre.

Base légale

Date d'échéance de l'enregistrement	31/10/2019

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS

RNCP29043

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF

Observatoire des Etudes et Carrières du Cnam

CNAM

Enass

Fiche officielle (France Compétences)

https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/32288/