

Conseiller multi-canal de clientèle particuliers en banque assurance

RNCP37286 · RNCP · Publiée

L'essentiel

Niveau de qualification	Niveau 6
Code(s) NSF	313
Formacode(s)	41083
Code(s) ROME	C1102, C1206, C1201
Type d'enregistrement	Enregistrement sur demande
Date d'enregistrement	25/01/2023
Date d'échéance	25/01/2026

Certificateur(s)

EXCELIA GROUP · SIRET : 34876850800015<https://www.excelia-group.com>

Partenaires habilités

16 organismes habilités, d'après la liste publiée par France compétences : 16 à former et organiser l'évaluation.

Organisme	SIRET	Habilitation
ASSOCIATION ESUP Group - Établissement de Lyon	8079930190003 1	Former et organiser l'évaluation
ASSOCIATION ESUP Group - Établissement de Rennes	8079930190005 6	Former et organiser l'évaluation
CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE DE NOUVELLE-CALEDONIE	1300298380001 3	Former et organiser l'évaluation
DIFCAM	3353240420001 9	Former et organiser l'évaluation
ESUP GROUP	8079930190010 6	Former et organiser l'évaluation
ESUP GROUP	8079930190011 4	Former et organiser l'évaluation
GROUPE PARIS ECOLE DE MANAGEMENT	4888829940004 6	Former et organiser l'évaluation
INSTITUT DES METIERS DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR	3007954810002 1	Former et organiser l'évaluation
INSTITUT FORMAT CREDIT AGRICOLE MUTUEL	3061701840001 5	Former et organiser l'évaluation
MACIF	7814525110081 4	Former et organiser l'évaluation

Liste complète des 16 partenaires habilités : <https://data.aktaconseil.fr/certifications/rncp37286-conseiller-multi-canal-de-clientele-particuliers-en-banque-assurance/partenaires>

Résumé de la certification

OBJECTIFS ET CONTEXTE

Le conseiller multicanal de clientèle particuliers en banque et assurance a comme mission première la vente d'offres, de services et de solutions bancaires, financières ou assurances. Il accompagne au mieux ses clients sur toutes les étapes de leur vie. Il est la clé du développement commercial.

Son métier est très réglementé. Il est dans l'obligation de veiller aux évolutions permanentes et d'appliquer avec l'aide des services supports ces règles pour répondre aux exigences du législateur et protéger son client. C'est ainsi que le devoir de conseil a toute son importance.

ACTIVITÉS VISÉES

Accueil et prise en charge de la clientèle en face à face ou en distanciel (tous canaux)

Recueil de la situation d'un client et de ses projets

Informations et conseils clients

Diagnostic d'une situation client

Proposition de solutions (produits ou services) adaptées à un diagnostic

Contractualisation d'une vente (produits / services)

Exploitation et animation d'un portefeuille client

Pilotage des risques client dans un environnement réglementé

Veille des dispositifs réglementaires, RSE/DD impactant les pratiques en banque-assurance

COMPÉTENCES ATTESTÉES

Prendre en charge la clientèle de manière efficiente

Adapter la prise en charge des clients en situation de handicap

Définir la convention de relation

Adopter une communication bienveillante adaptée aux canaux de communication utilisés

Utiliser la méthode du questionnement pour recueillir la situation d'un client (financière, professionnelle, personnelles)

Mettre en place une écoute active pour comprendre la demande d'un client

Recueillir les documents nécessaires à la bonne connaissance et identification d'un client et au respect des règles de vigilances

Répondre de manière pertinente aux interrogations / réclamations d'un client

Conseiller les clients dans les domaines du droit et obligation

Fournir au client l'ensemble des informations utiles à sa bonne compréhension pour garantir le devoir de conseil et assurer la symétrie des informations

Etablir le diagnostic de la situation d'un client (matrimoniale, patrimoniale, fiscale)

Analyser les critères financiers d'un client (ressources et charges)

Identifier les solutions permettant de répondre aux intérêts d'un client en fonction de ses besoins et de sa situation

Adapter les solutions aux particularités (handicap) et profil risques d'un client pour veiller à sa protection

Sélectionner les produits (épargne, assurance, financement) / services en fonction de l'offre entreprise

Préparer un argumentaire présentant les avantages d'une solution et ses contreparties pour informer le client et respecter le devoir de conseil

Définir les garanties à adosser à un financement pour respecter la politique des risques de l'entreprise

Présenter et argumenter les solutions proposées pour obtenir la compréhension et l'adhésion d'un client

Répondre aux objections d'un client pour le rassurer et conforter une proposition

Négocier les contreparties commerciales pour favoriser une relation réciproque gagnant -gagnant

Contractualiser les ventes dans le respect de la législation et des règles de la dématérialisation en garantissant les process et la bonne fin de l'acte de vente

Finaliser une vente (produit ou service) en s'assurant de l'acceptation du client

Clôturer un entretien en validant la satisfaction du client et en favorisant la recommandation

Analyser un portefeuille client via les données (CRM, ERP)

Construire un plan d'action commercial pour générer des contacts et démarcher de nouveaux clients

Mettre en place une action commerciale pour répondre aux objectifs de l'entreprise

Reporter ses activités auprès de sa direction pour l'informer de l'évolution de son portefeuille et de ses actifs

Détecter et évaluer les risques d'une situation financière conjoncturelle

Analyser la situation risque-client de manière structurelle pour en qualifier la gravité

Identifier les solutions à proposer pour maîtriser ou sortir du risque

Appliquer les procédures d'alerte appropriées aux risques détectés
Mettre en place une veille des évolutions réglementaires et du droit en banque assurance ;
Identifier les évolutions réglementaires impactantes pour adapter ses pratiques métiers
Identifier et qualifier les enjeux et les risques environnementaux, économiques, sociaux dans le secteur de la banque assurance pour répondre aux évolutions des attendus sociétales

Blocs de compétences

RNCP37286BC01 — Gérer la relation client en banque assurance

LISTE DE COMPÉTENCES

Prendre en charge la clientèle de manière efficiente pour créer un climat de confiance
Adapter la prise en charge des clients en situation de handicap pour le mettre en situation favorable d'échange
Définir la convention de relation pour définir le canal de communication à privilégier avec le client et tenir compte de sa situation de handicap le cas échéant
Adopter une communication bienveillante adaptée aux canaux de communication utilisés pour favoriser l'échange
Utiliser la méthode du questionnement pour recueillir les informations relatives à la situation d'un client (financière, professionnelle, personnelles)
Mettre en place une écoute active pour comprendre la demande d'un client
Recueillir les documents nécessaires à la bonne connaissance et identification d'un client (CNI, Impôts, justificatifs...) pour compléter dossier client (KYC) et respecter les règles de vigilances
Répondre de manière pertinente aux interrogations / réclamations d'un client en fonction des délégations octroyées et, le cas échéant, l'orienter vers un interlocuteur interne spécialisé
Conseiller les clients dans les domaines du droit et obligation afin de répondre aux exigences de conformité
Fournir au client l'ensemble des informations utiles à sa bonne compréhension pour garantir le devoir de conseil et assurer la symétrie des informations

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Mise en situation simulée d'entretien clientèle

RNCP37286BC02 — Développer l'activité commerciale en banque assurance

LISTE DE COMPÉTENCES

Etablir le diagnostic de la situation d'un client (matrimoniale, patrimoniale, fiscale) pour identifier ses besoins en termes d'équipement
Analyser les critères financiers d'un client (ressources et charges) pour définir son endettement, sa capacité de remboursement ou d'épargne
Identifier les solutions permettant de répondre aux intérêts d'un client en fonction de ses besoins et de sa situation
Adapter les solutions aux particularités (handicap) et profil risque d'un client pour veiller à sa protection
Sélectionner les produits (épargne, assurance, financement) / services en fonction de l'offre entreprise pour répondre aux besoins, aux intérêts et spécificités du client
Préparer un argumentaire présentant les avantages d'une solution et ses contreparties pour informer le client et respecter le devoir de conseil
Définir les garanties à adosser à un financement pour respecter la politique des risques de l'entreprise
Présenter et argumenter les solutions proposées pour obtenir la compréhension et l'adhésion d'un client
Répondre aux objections d'un client pour le rassurer et conforter une proposition
Négocier les contreparties commerciales pour favoriser une relation réciproque gagnant -gagnant
Contractualiser les ventes dans le respect de la législation et des règles de la dématérialisation en garantissant les process et la bonne fin de l'acte de vente
Finaliser une vente (produit ou service) en s'assurant de l'acceptation du client
Clôturer un entretien en validant la satisfaction du client afin de favoriser la recommandation

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Etude de cas: Diagnostic client et préconisations
Mise en situation simulée d'entretien commercial

RNCP37286BC03 — Gérer son portefeuille dans un environnement réglementé et éco-responsable en banque assurance

LISTE DE COMPÉTENCES

Analyser un portefeuille client via les données (CRM, ERP), pour identifier les besoins potentiels des clients en fonction de ses équipements et ses événements de vie ;
Construire un plan d'action commercial pour générer des contacts et démarcher de nouveaux clients ;
Mettre en place une action commerciale pour répondre aux objectifs de l'entreprise ;
Reporter ses activités auprès de sa direction pour l'informer de l'évolution de son portefeuille et de ses actifs.
Détecter et évaluer les risques d'une situation financière conjoncturelle pour prendre les décisions appropriées dans l'intérêt des parties prenantes (entreprise – client) ;
Analyser la situation risque-client de manière structurelle pour en qualifier la gravité ;
Identifier les solutions à proposer pour maîtriser ou sortir du risque ;
Appliquer les procédures d'alerte appropriées aux risques détectés.
Mettre en place une veille pour connaître les évolutions de la réglementation et du droit en banque assurance ;
Identifier les évolutions réglementaires impactantes pour adapter ses pratiques métiers ;
Identifier et qualifier les enjeux et les risques environnementaux, économiques, sociaux dans le secteur de la banque assurance pour répondre aux évolutions des attendus sociétales.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Etude de cas: Plan d'action commercial
Mémoire professionnelle

Secteur d'activité et type d'emploi

SECTEURS D'ACTIVITÉS

Établissements bancaires et financiers
Organismes de crédits
Compagnies d'assurances/mutuelles
Centres d'appel banque et assurance

TYPE D'EMPLOIS ACCESSIBLES

Chargé de clientèle particuliers
Chargé de clientèle assurance / banque / agence
Collaborateur d'agence d'assurance
Conseiller commercial à distance
Conseiller Gestion de sinistre
Conseiller en crédit
Conseiller de clientèle particulier banque
Conseiller financier
Gestionnaire de clientèle bancaire
Téléconseiller en banque / assurance

RÉGLEMENTATIONS D'ACTIVITÉ

La certification AMF est indispensable afin de pouvoir proposer et vendre des offres et produits.
La certification AMF concerne tous les Prestataires d'Investissements Financiers. Elle vise à vérifier que les conseillers détiennent les qualifications nécessaires pour exercer leur métier par délégation de leur employeur. L'obtention de cette certification est obligatoire depuis le 1er juillet 2010 pour tous les nouveaux salariés du réseau commercial.
Nous proposons à nos certifiés de passer cette certification sans pour autant qu'elle soit obligatoire pour obtenir le titre.

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

PRÉREQUIS À L'ENTRÉE EN FORMATION

Les candidats doivent pouvoir justifier de l'obtention de l'une des conditions suivantes : justifier d'un titre de niveau 5 ou de niveau 4 avec au minimum de 3 années d'expériences dans le secteur commercial.

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

Le jury est composé de 5 membres dont 3 professionnels issus du secteur

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	7 923 €
Selon la branche	6 000 € – 8 148 €
Prise en charge	Branches concernées
7 923 €	Valeur par défaut · 204 branches
8 148 €	CPNE Travail Temporaire, CPNEFP Mutualité, CPNEFP Professions de la Photographie, CPNEFP de l'habillement, mercerie, chaussure et jouet
8 134 €	CPNE FP Commerce de Détail de l'Horlogerie Bijouterie
7 967 €	CPNEFP de la branche des entreprises du bureau et du numérique (commerces et services)
7 604 €	CPNEFP de la Branche des Caisses régionales de Crédit Agricole et autres organismes

7 156 €	CPNEFP de la blanchisserie, laverie, location de linge, nettoyage à sec, pressing et teinturerie
6 000 €	CPNEFP de la métallurgie

Base légale

Date de décision	25/01/2023
Durée de l'enregistrement	3 ans
Date d'échéance de l'enregistrement	25/01/2026
Date de dernière délivrance possible	25/01/2030

Statistiques

Année	Certifiés	Dont VAE	Insertion 6 mois	Métier 2 ans
2021	76	2	96 %	81 %
2020	98	12	97 %	81 %
2019	66	9	93 %	88 %

Liens avec d'autres certifications

ANCIENNES VERSIONS
RNCP28326, RNCP34566

NOUVELLE(S) CERTIFICATION(S)
RNCP41645

CORRESPONDANCES (PAR BLOCS)
RNCP34478, RNCP34566, RNCP35442, RNCP35538, RNCP35964, RNCP36144, RNCP36591

Pour plus d'informations

LIEN VERS LE DESCRIPTIF
Formation Conseiller multi-canal de clientèle particuliers en Banque Assurance | Excelia Executive Education (excelia-group.fr)

Fiche officielle (France Compétences)
<https://www.francecompetences.fr/recherche/rncp/37286/>

Entrées et sorties de formation

Entrées en formation	541
Parcours menés à terme	236
Taux d'achèvement	44 %
Période	09/2023 – 07/2026

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

Demande CPF — formations engagées

Dossiers CPF engagés	579
----------------------	-----

Montant total engagé	661 835 €
Coût moyen par dossier	1 143 €
Durée moyenne	89 h
Période	07/2023 – 12/2025
France compétences	92 %
Entreprise	5 %
Reste à charge titulaire	3 %
OPCO	0 %
Compte d'engagement citoyen	0 %

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