



Intitulé	Licence professionnelle	
Mention(s)	Assurance Banque Finance : chargé de clientèle	
	Parcours	<ul style="list-style-type: none">- Conseiller gestionnaire de clientèle sur le marché des particuliers- Conseiller commercial assurance

- Secteurs d'activités et emplois accessibles par le détenteur du diplôme :

Secteurs d'activités : Etablissements et organismes financiers et/ou d'assurance sous forme capitalistique ou mutualiste, sociétés de courtage, agents généraux.

Emplois accessibles : Chargés de clientèle particuliers, Conseillers financiers, Conseiller commercial, Chargé d'accueil, Gestionnaires de clientèle.

Compétences communes aux deux parcours

Compétences	Types d'Activités
<ul style="list-style-type: none">• Gérer la relation avec les clients	<ul style="list-style-type: none">- Entrer en relation avec les prospects, en maîtriser les nouveaux canaux d'interaction, notamment les réseaux sociaux- Identifier les besoins des clients et développer une relation de confiance- Mobiliser les connaissances juridiques, économiques et fiscales dans la gestion de la relation avec les clients- Identifier les sanctions applicables au manquement des devoirs du banquier ou de l'assureur- Pratiquer une négociation propice à la fidélisation, garantissant les intérêts du client et de l'entreprise, dans le respect des règles de conformité.- Prévenir et traiter les mécontentements, les incivilités et les conflits
<ul style="list-style-type: none">• Développer et suivre l'activité commerciale du portefeuille en lien avec l'activité de l'entité	<ul style="list-style-type: none">- Identifier l'organisation du secteur et se repérer dans cette organisation- Analyser un portefeuille de clients pour distribuer l'ensemble des produits de l'entreprise- Participer à la gestion des risques du portefeuille clients- Rendre compte de ses actions au sein de l'entreprise
<ul style="list-style-type: none">• Adapter les pratiques commerciales aux évolutions des marchés	<ul style="list-style-type: none">- Faire un diagnostic de l'état d'un portefeuille et de son évolution dans l'optique d'ajustements futurs.- Déduire des tendances d'évolution du portefeuille à partir des comportements observés de la clientèle- Structurer des recommandations internes, les argumenter et les exprimer

▪ Parcours : Conseiller Commercial Assurance :

- Secteurs d'activités et emplois accessibles par le détenteur du diplôme dans ce parcours :

Les champs professionnels d'insertion du diplômé de ce parcours sont : Sociétés d'assurance à réseau salarié, sociétés de courtage en assurance, agences d'assurance, établissements bancaires et financiers, mutuelles d'assurance, Sociétés d'Assurance Mutuelle, sociétés spécialisées dans l'épargne salariale.

Le diplômé est notamment apte à exercer des fonctions de : Conseiller commercial, Conseiller en assurance, Courtier en assurance, Attaché clientèle, Conseiller en patrimoine financier, Attaché clientèle.

Compétences propres à ce parcours

Compétences	Types d'Activités
<ul style="list-style-type: none"> • Vendre des produits et services financiers 	Rechercher de nouveaux prospects/clients qui permettront de contenir voire d'améliorer le risque financier et de conformité de l'entreprise.
	Préparer une relation visant à commercialiser des produits financiers en utilisant les outils numériques de communication
	Découvrir les attentes du client/prospect, grâce à l'exploitation des fichiers commerciaux, l'entretien de découverte et l'écoute active.
	Etablir un diagnostic de la situation du client/prospect et déterminer les éléments constitutifs du risque. Collecter les informations obligatoires.
	Identifier les produits et services satisfaisant les attentes clients.

	<p>Argumenter en s'appuyant sur les caractéristiques des produits répondant aux besoins des clients. Informer le client dans le strict respect de la réglementation, avertir et expliquer les conséquences des déclarations et des choix.</p>
	<p>Convaincre en respectant les règles de déontologie et traiter les objections.</p>
	<p>Assurer une vente-conseil adaptée au client. Pratiquer la négociation en recherchant des solutions gagnant/gagnant en matière de taux, de délais, de garanties et d'équipement.</p>
	<p>Conclure et formaliser l'accord. S'assurer du suivi de la relation. Enrichir les bases de données du système d'information interne et des superviseurs, traiter les réclamations.</p>
	<p>Analyser la structure du portefeuille client et en déduire des actions commerciales à mener.</p>
	<p>Entretenir une relation de proximité et de confiance pour accroître le taux d'équipement du client en produits d'assurance, en s'appuyant sur l'approche numérique et multicanal et en garantissant réactivité, convivialité et « bon conseil ».</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Collaborer au développement de l'entreprise au sein d'une équipe 	<p>Identifier et analyser les conditions socioéconomiques qui influent sur le développement de l'entreprise</p>
	<p>Actualiser régulièrement ses connaissances juridiques en lien avec la législation des contrats, de la famille et la fiscalité pour garantir la validité des opérations, assurer un service adapté à la clientèle et répondre aux exigences du législateur</p>
	<p>S'adapter au statut juridique et aux modes d'organisation commerciale de l'entreprise.</p>
	<p>Présenter les résultats de son action dans un tableau de bord et expliquer sa démarche</p>
	<p>Recommander des méthodes et outils pour développer l'activité, de manière argumentée</p>

▪ Parcours Conseiller gestionnaire de clientèle sur le marché des particuliers

- Secteurs d'activités et emplois accessibles par le détenteur du diplôme dans ce parcours :

Les champs professionnels d'insertion du diplômé de ce parcours sont :

Réseaux des établissements bancaires et financiers, bancassureurs, Fintechs, sociétés de financement, établissements de paiement, banques en ligne, banques mobiles, conseiller indépendant, IOBSP (intermédiaire en opérations de banque et en services de paiement), courtiers en crédit, centres de relations clients, centres de recouvrements.

Le diplômé est notamment apte à exercer des fonctions de conseiller de clientèle, conseiller financier, attaché commercial, gestionnaire de clientèle, téléconseiller, chargé de clientèle sur le marché des particuliers, et de community manager

Compétences propres à ce parcours

Compétences	Types d'Activités
<ul style="list-style-type: none"> • Proposer et commercialiser l'ensemble des produits, des services et des financements de l'établissement 	Rechercher de nouveaux clients en maîtrisant le risque financier et de conformité
	Générer du flux en agence ou sur les différents canaux
	Maîtriser les outils numériques et les objets connectés et les techniques de communication associées
	Accroître le taux d'équipement des clients en produits bancaires, ou connexes
	Identifier avec précision la nature des attentes du client grâce à l'exploitation des fichiers commerciaux et une écoute active
	Etablir un diagnostic de la situation personnelle, financière, patrimoniale, fiscale du client/prospect

	Déterminer les éléments constitutifs du risque
	Collecter les informations obligatoires
	Identifier les produits et services appropriés satisfaisant les attentes clients
	Argumenter et convaincre, en respectant les règles de déontologie
	Pratiquer la négociation en recherchant des solutions gagnant/gagnant en matière de taux, de délais, de garanties et d'équipement.
	Informé le client dans le strict respect de la réglementation
	Avertir le client des risques (taux, conséquences d'un éventuel défaut de paiement, perte de capital, rendement, fiscalité, ...) et des conséquences d'une fausse déclaration
	Conclure et formaliser un accord.
	S'assurer du suivi et de la mise en œuvre des contrats
	Traiter les réclamations
<ul style="list-style-type: none"> Collaborer au développement de l'entreprise au sein d'une équipe 	Actualiser régulièrement ses connaissances juridiques en lien avec la législation des contrats, de la famille et la fiscalité pour garantir la validité des opérations,
	Analyser la structure du portefeuille client et en déduire des actions commerciales à mener
	Identifier et analyser les conditions socioéconomiques qui influent sur le développement de l'entreprise

	Présenter les résultats de son action dans un tableau de bord et expliquer sa démarche
	Enrichir les bases de données du système d'information interne et des superviseurs
	Recommander des méthodes et outils pour développer l'activité, de manière argumentée