

# LICENCE PROFESSIONNELLE

## — Commerce en Banque Assurance



Formation de **conseiller de clientèle des particuliers** chargés de la **gestion , du développement et de la fidélisation d'un portefeuille client** sur l'ensemble des domaines (épargne, assurance, crédit, banque au quotidien).

+ D'INFORMATIONS



## ENSEIGNEMENTS - 554 heures

### Mise à niveau

- Economie et marché en banque et assurance
- Introduction au milieu bancaire et assurantiel
- L'offre de service bancaire de base
- Séminaire de rentrée

### Marketing et Management

- Gestion des conflits et des incivilités
- Gestion de la relation client
- Marketing des services financiers

### Vente

- Démarche commerciale
- Accompagnement multicanal
- Diagnostic des besoins du client
- Négociation

### Techniques bancaires

- La fiscalité
- Le crédit à la consommation
- Titres et produits boursiers
- Environnement juridique
- Responsabilité bancaire et assurantielle
- Techniques de financement

### Mais aussi

- Anglais financier
- Culture socio-économique
- Gestion de projet en équipe
- Savoir-être professionnel/expression
- Organisation personnelle
- Conférences secteur banque et assurance
- Compétences numériques

## ORGANISATION

1 an de formation pour obtenir un niveau Bac+3

15 jours en entreprise 15 jours au Campus - **Formation proposée dans le cadre de l'alternance en contrat d'apprentissage, contrat de professionnalisation ou en formation continue.**

Diplôme **délivré par**

SCHOOL OF MANAGEMENT  
**iaelyon**

### VOS INTERLOCUTEURS À BOURG

**Pédagogie :** helene.tebib@univ-lyon3.fr

**Entreprise :** marine.de-boni@univ-lyon3.fr

**Scolarité :** nelly.limousin@univ-lyon3.fr



# APPRENTISSAGES EN ENTREPRISE

## Savoir-faire :

- Accueil client
- Gestion des opérations courantes
- Vente de produits bancaires simples, puis solutions commerciales globales
- Détecter les opportunités commerciales (appels entrants, contact guichet)
- Prendre des rendez-vous qualifier
- Participer à l'autonomisation des clients
- Maîtrise du risque opérationnel
- Montage de dossier de financement (crédit immobilier, crédit personnel)
- Opération de phoning sur campagnes commerciales
- Promotion et ventes de l'offre de service bancaire et assurantielle
- Conduite d'entretien en binôme puis en autonomie
- Développement et suivi d'un portefeuille client (fin de cycle)

## Savoir être :

- Ecoute client
- Polyvalence
- Gout du challenge commercial
- Travailler en équipe
- Travailler en transversalité
- Empathie
- Organisation
- Sens du service client
- Discrétion et discernement

## ENTREPRISES PARTENAIRES

75% d'alternants placés dans des entreprises de l'Ain



## ÉTAPE DE L'ADMISSION

- 1 Candidature sur eCandidat
- 2 Sélection sur dossier
- 3 Entretien de sélection
- 4 Accompagnement personnalisé à la recherche d'entreprises
- 5 Signature du contrat

### RÉFÉRENCES DIPLÔME

Code diplôme : 25031395 - Code RNCP : 30181

### COÛT DU CONTRAT : 9 000 Euros

Sous réserve de validation par les instances universitaires

## METIERS VISÉS

- Chargé de clientèle particuliers
- Conseiller clientèle particuliers
- Courtier d'assurance