



BACHELOR EUROPÉEN

BANQUE: CHARGÉ DE CLIENTELE PARTICULIERS

Le secteur bancaire, ultra concurrentiel, doit faire face à de profondes et rapides mutations qui obligent l'ensemble de ses acteurs à s'adapter en diversifiant leurs offres et services pour répondre au mieux aux attentes d'une clientèle de plus en plus exigeante et avertie.

Le métier de chargé de clientèle particuliers évolue pour faire face non seulement à la digitalisation des services mais aussi à la capacité d'autonomie de la clientèle au regard notamment de l'essor des banques en ligne.

Le Bachelor Européen Banque chargé de clientèle particuliers contribue à développer des savoirs, savoir-faire et savoir-être visant à transmettre une solide expertise du métier. Le chargé de clientèle particuliers doit ainsi se montrer agile et avoir des compétences relationnelles et opérationnelles qui lui permettront d'appréhender au mieux ses missions.

✓ PERSPECTIVES D'EMPLOI

- Conseiller en services bancaires personnels dans les succursales
- Conseiller à la clientèle de la banque à distance
- Conseiller en assurance
- Technicien en opérations bancaires
- Directeur de la clientèle des services bancaires personnels
- Conseiller en vente junior
- Conseiller à l'accueil
- Responsable de la réception
- Conseillère téléphonique



OBJECTIFS ET COMPÉTENCES

- Connaître la banque, son environnement et les caractéristiques du marché des particuliers
- Maîtriser les services proposés par les différents acteurs de la banque et de l'assurance
- Développer les techniques de communication et d'entretien
- Développer et gérer un portefeuille clients
- Savoir analyser une situation commerciale
- Acquérir les compétences économiques et juridiques nécessaires à la vente de produits financiers
- Accompagner les évolutions et besoins du client particulier en matière de banque au quotidien
- Apporter un conseil optimisé en matière d'épargne, de financement, dans le respect des procédures et des contraintes d'un établissement financier

Développé par des professionnels et des experts, ce Bachelor Européen Banque chargé de clientèle particuliers se distingue par son caractère innovant et opérationnel, en totale adéquation avec les pratiques et les évolutions du secteur.

Cette forte valeur ajoutée prépare les apprenants à de réelles perspectives d'évolution au sein d'un axe stratégique essentiel pour toutes les organisations.

BACHELOR EUROPÉEN

Banque : chargé de clientèle particuliers

60 crédits ECTS



Prérequis

Le Bachelor Européen Banque chargé de clientèle particuliers est accessible :

- Aux étudiants ayant validé un diplôme de niveau 5 du Cadre Européen des Certifications (CEC), leur ayant permis d'acquérir 120 crédits ECTS.
- Par la Validation des Acquis de l'Expérience (VAE), pour tout candidat ayant une expérience d'au moins un an, en lien direct avec la spécialité du Bachelor Européen.

1 - Contexte général de la banque pour les particuliers

Ce module permet :

- D'appréhender le monde bancaire, ses opportunités et ses menaces
- De mesurer les contraintes réglementaires qui régissent les banques dans l'utilisation de leurs ressources
- De découvrir le fonctionnement et le rôle de chacun dans un établissement bancaire
- De connaître son client, une nécessité commerciale et réglementaire
- De distinguer les régimes de communauté d'acquêts, de séparation de biens, de communauté universelle
- De maîtriser l'environnement juridique et fiscal du particulier
- De connaître la dévolution successorale ab intestat, testamentaire et les différents régimes de donation
- D'appréhender les principales caractéristiques de l'ouverture d'un compte bancaire et du développement de la relation
- D'être capable de répondre aux besoins de clients dans le respect des règles et dans l'intérêt des établissements bancaires

4 - Pratique professionnelle

Le point fort du Bachelor Européen Banque chargé de clientèle particuliers de la FEDE est la mise en contact réelle de l'étudiant avec le monde du travail afin d'approfondir sa formation et son projet professionnel. L'étudiant met en œuvre un travail personnel afin d'utiliser les connaissances et compétences acquises au cours de la formation.

Dans le cadre d'un stage en entreprise, il découvre son futur milieu professionnel en appréhendant les réalités d'une action professionnelle. Dans le cadre d'un projet tutoré, il élabore et met en œuvre une stratégie permettant la réalisation effective d'une action professionnelle.

Ce module pratique fait l'objet de la rédaction d'un mémoire ou rapport d'activité et d'une soutenance orale : entretien de vente et entretien final.

2 - Les engagements et l'épargne

Ce module permet :

- D'être en mesure d'identifier les opportunités pour un établissement, d'accorder ou non un financement
- De respecter les contraintes légales de protection de l'emprunteur
- D'identifier les meilleures garanties en fonction du profil de client, des caractéristiques de l'opération et de la nature du financement
- De connaître et pouvoir conseiller les supports d'investissement proposés par les établissements bancaires
- De savoir tenir compte de l'appétence aux risques de chaque client pour orienter le client vers une classe d'actifs adaptée à son profil
- D'accompagner les clients dans la constitution d'un patrimoine diversifié et performant
- D'optimiser le ratio rendement / risque dans une approche globale et dans le cadre juridique bancaire
- D'optimiser le patrimoine immobilier des clients en proposant des supports de diversifications

5 - Culture et citoyenneté européennes

Cette unité permet :

- D'acquérir une culture solide sur le fonctionnement, les institutions, les aspects géographiques, géopolitiques et économiques de l'Europe
- De comprendre le modèle européen et ses particularités, à la fois d'un point de vue historique, mais aussi d'un point de vue réglementaire, juridique et culturel
- De comprendre l'Europe au sens large du terme (interculturalité, ressources humaines, politiques et religions, commerce international, fiscalité européenne...)
- D'acquérir un ensemble d'outils permettant d'envisager la création d'une activité économique dans un pays de l'Union européenne
- De s'approprier certains codes culturels afin de comprendre leurs impacts dans les relations interpersonnelles
- D'accompagner et de favoriser la mobilité des salariés et des talents afin de leur permettre d'évoluer dans un contexte international

3 - La relation clientèle et les assurances

Ce module permet :

- D'élaborer et de conduire des actions de développement interne et externe d'un portefeuille client
- De mesurer et d'optimiser la rentabilité d'une relation client
- De connaître les différentes phases, de la prise de contact à la prise de congés en passant par la concrétisation de la vente
- De réaliser de bons entretiens de vente pour participer à la performance commerciale de son agence et à la fidélisation de la clientèle
- De prendre du recul face à une problématique donnée et à trouver la solution appropriée respectant à la fois l'attente du client, son potentiel et la politique commerciale de son établissement
- De connaître les contrats fondamentaux en assurance
- De distinguer les différents contrats et d'en mesurer la pertinence en fonction d'une situation donnée

6 - Langue Vivante Européenne

Ce module permet :

- D'acquérir le niveau B1 (écrit et oral) du CECR de maîtrise d'une langue vivante européenne

La validation de ce module donne lieu à la délivrance du Certificat de langues FEDE, respectant les préconisations du CECRL et reconnu par l'IFEFF.

Pour en savoir plus :
<https://www.fede.education/fr/nos-diplomes/>

PROGRAMMES