

## PRÉ-REQUIS

Etudiant(e) titulaire d'un niveau Bac+2 (BTS Banque, NRC, MUC, TC, GEA ; Licence AES, Economie).

## DIPLÔME NATIONAL

Niveau Bac + 3  
Formation en  
alternance



## DÉBOUCHÉ



Conseiller clientèle des particuliers

## CHIFFRES

**90%**

Taux de réussite du diplôme

**100%**

Taux d'insertion après 6 mois

**100%**

Taux d'insertion après 30 mois

## OBJECTIFS

Cette licence professionnelle vise à former les futurs collaborateurs de la banque de détail en professionnalisant les étudiants sur l'acquisition des outils et des techniques bancaires. Elle vise aussi à développer une analyse globale afin de mieux appréhender les mutations de l'environnement bancaire et l'évolution des besoins de consommation des clients.

## COMPÉTENCES

- Développer leurs compétences commerciales à travers la gestion de la relation client (de proximité ou à distance).
- Favoriser leur capacité d'adaptation aux évolutions du métier et aux enjeux de la digitalisation.
- Acquérir les compétences clés de l'accueil, du conseil, de l'accompagnement et l'acte de vente qui sont au cœur de la relation client, pour ces futurs conseillers de clientèle.

## LES + DE LA FORMATION

- Une formation qui répond aux besoins du marché du travail et aux évolutions du métier de conseiller de clientèle des particuliers.
- Le développement de l'approche patrimoniale du client permet d'orienter l'étudiant vers la branche «banque privée».
- Les évolutions technologiques liées à la digitalisation et les évolutions de commercialisation des produits bancaires sont intégrées dans nos enseignements afin de sensibiliser les apprenants à leurs incidences sur le métier de conseiller de clientèle de particuliers.

# CONTENU DE LA FORMATION

## COMPRENDRE L'ENVIRONNEMENT BANCAIRE

### La banque et le système bancaire

Economie générale et politique monétaire  
Comptabilité financière et introduction à la comptabilité bancaire

### L'environnement juridique et fiscal

Gestion du patrimoine  
Droit patrimonial de la famille  
Garanties et droit bancaire  
Fiscalité

### L'environnement réglementaire et risques

Mathématiques financières et raisonnement financier  
Gestion des risques bancaires  
Conformité et réglementation bancaire  
Système financier et marché des capitaux  
L'environnement international

## MAITRISER LES OUTILS ET MÉTHODES BANCAIRES

### Outils informatiques, numériques, digitaux et outils de langage

Informatique appliquée et compétences numériques  
Anglais bancaire

### Outils de communication et de collaboration

Approche marketing et digitalisation des services bancaires  
Techniques de communication  
Techniques de management bancaire - Ethique, déontologie et RSE

## GÉRER LA RELATION CLIENT / PROSPECT DANS UN ENVIRONNEMENT BANCAIRE OMNICANAL

### Déclencher les prises de conscience

Développer les bonnes pratiques de la relation client  
Acquérir les clés pour adopter la posture professionnelle  
Savoir communiquer selon les situations avec le client

### Qualifier les projets du client

Pratiquer la découverte interactive pour recueillir les informations du client  
Qualifier les projets du client et amorcer les solutions les plus adaptées

## CONSEILLER LE CLIENT / PROSPECT ET PROPOSER LES SOLUTIONS BANCAIRES ADAPTÉES À SES BESOINS

### Statuer sur l'opportunité de l'entrée en relation

S'exercer à analyser les informations recueillies pour statuer sur l'opportunité d'une entrée en relation  
Respecter les règles de conformité et de déontologie pour accompagner le futur client

### Identifier les solutions

Traduire les besoins et les objectifs détectés pour identifier les solutions adéquates issus de l'offre  
Restituer au client les hypothèses élaborées en préservant ses intérêts et le cadre réglementaire

### Traiter les besoins de financement

Traduire les besoins de financement  
Restituer au client les hypothèses élaborées en préservant ses intérêts et le cadre réglementaire

### Remporter l'adhésion du client et assurer le suivi

Argumenter pour traiter les objections, la négociation et remporter l'adhésion du client

## CONTRIBUER AU RÉSULTAT DE SON ÉTABLISSEMENT BANCAIRE DANS LE RESPECT DES DISPOSITIFS RÉGLEMENTAIRES

### Actionner les leviers de développement

Valoriser le potentiel du portefeuille clients pour actionner les leviers de développement

### Développer la satisfaction client

Développer les capacités à gérer le risque au quotidien et les incivilités

### Contribuer à l'accroissement du PNB

Contribuer à l'accroissement du PNB en cohérence avec la stratégie de l'unité

## COMMUNIQUER ET DÉVELOPPER SON ESPRIT D'ANALYSE ET DE SYNTHÈSE

### Projet tutoré

Savoir construire une revue de littérature  
Savoir observer l'environnement bancaire au sein duquel l'apprenant évolue  
Construire une problématique inspirée de ces observations et questionnements autour de l'évolution de la relation client dans un contexte d'agence bancaire  
Savoir rédiger, synthétiser, analyser et soutenir à l'oral son mémoire

### Projet collectif et expérience professionnelle

Construire une problématique autour d'une expérience professionnelle vécue en agence  
Savoir mettre en exergue son expérience professionnelle et l'ensemble des tâches réalisées  
Travailler en équipe et communiquer

## NOUS CONTACTER

### IAE TOURS VAL DE LOIRE

50, avenue Jean Portalis 37200 Tours  
Bâtiment A - Bureaux A243 et A244

### SCOLARITÉ

scolarité.licence-lpb@univ-tours.fr  
02 47 36 10 10

### RESPONSABLE DE FORMATION

Fabien Gerbaud  
fabien.gerbaud@univ-tours.fr

## VOUS INSCRIRE

### RENDEZ-VOUS SUR

ecandidat.univ-tours.fr



## NOUS SUIVRE

iaetours.fr



Télécharger la plaquette