

LICENCE PROFESSIONNELLE
MENTION ASSURANCE, BANQUE, FINANCE : CHARGÉ DE CLIENT

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 à l'évolution des besoins de consommation des clients.

L'accueil, le conseil, l'accompagnement et l'acte de vente sont les compétences clés, au cœur de la relation client, à acquérir pour ces futurs conseillers de clientèle.

COMPÉTENCES

Cette formation permet, aux étudiants de cette licence professionnelle, de :

> Développer leurs compétences commerciales à travers la gestion de la relation client (de proximité ou à distance)

> Favoriser leur capacité les mutations de l'environnement bancaire liées à la digitalisation et à l'évolution des besoins de consommation des clients.

> 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.

> L'ensemble des compétences développées répondent aux besoins du marché du travail et aux évolutions du métier de conseiller de clientèle des particuliers.

PARTICULARITÉS

De nombreux partenariats existent avec l'ensemble des banques de réseau (agences bancaires de proximité).

Les cours sont décomposés en blocs de compétences avec des blocs orientés sur les compétences académiques dispensés par l'IAE et des blocs orientés sur les compétences professionnelles dispensés par les animateurs de l'ES Banque.

DÉBOUCHÉS

Cette formation conduit au métier de :

> Conseiller clientèle des particuliers

MODALITÉS

NIVEAU DE DIPLÔME EN SORTIE
BAC+3

ACCESSIBILITÉ
Formation en alternance

PROFIL
Étudiants titulaires d'un niveau BAC +2 (BTS Banque, NRC, MUC, TC, GEA; Licence AES, Economie).
Un intérêt pour le domaine des services bancaires, assurances...
Obtenir un contrat d'apprentissage auprès de nos banques partenaires dont une liste vous sera remise si vous êtes admissible.

LES PETITS

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 incidences sur leur métier de conseiller de clientèle de particuliers.



Forte d'une collaboration étroite entre les partenaires bancaires, le ES Banque et l'IAE de Tours, la Licence Professionnelle Banque répond aux besoins des établissements bancaires en terme de formation de leurs collaborateurs sur le métier de conseillers de clientèle des particuliers. L'alternance sur 12 mois est un formidable tremplin vers l'intégration professionnelle, immédiatement au terme de la formation.

FABIEN GERBAUD
ENSEIGNANT-CHERCHEUR ET RESPONSABLE DE LA LICENCE
fabien.gerbaud@univ-tours.fr



Bloc de compétences 1: Comprendre l'environnement bancaire [15 ECTS]

La banque et le système bancaire [2 ECTS]

Economie générale et politique monétaire
Comptabilité bancaire

L'environnement juridique et fiscal [8 ECTS]

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

L'environnement réglementaire et risques [5 ECTS]

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

Bloc de compétences 2 : Maîtriser les outils et méthodes bancaires [5 ECTS]

L'environnement professionnel et les outils de communication [5 ECTS]

Information appliquée et compétences numériques
Anglais bancaire
approche marketing et digitalisation des services bancaires
Techniques de communication
Techniques de management bancaire - Ethique, Déontologie et responsabilité sociale et environnementale

Bloc de compétences 3 : Gérer la relation client / prospect dans un environnement bancaire omnicanal [5 ECTS]

Déclencher les prises de conscience [2 ECTS]

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 [3 ECTS]

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

Bloc de compétences 4 : Conseiller le client / prospect et proposer les solutions bancaires adaptées à ses besoins [10 ECTS]

Statuer sur l'opportunité de l'entrée en relation [2 ECTS]

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 [3 ECTS]

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

Traiter les besoins de financement [3 ECTS]

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 [2 ECTS]

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

Bloc de compétences 5 : Contribuer au résultat de son établissement bancaire dans le respect des dispositifs réglementaires [5 ECTS]

Actionner les leviers de développement [2 ECTS]

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

Bloc de compétences 6 : Communiquer (oral et écrit) et développer son esprit d'analyse et de synthèse [20 ECTS]

Projet tutoré [15 ECTS]

Méthodologie du 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 [5 ECTS]

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



E-CANDIDAT

La procédure e-candidat est obligatoire pour pouvoir s'inscrire dans cette licence à l'Université de Tours.

DEVENIR DES DIPLÔMÉS

Que deviennent les étudiants après l'obtention de leur diplôme ? Sont-ils en poursuite d'études ou en recherche d'emploi ? Retrouvez tous les résultats d'enquêtes auprès des étudiants de licence sur : www.univ-tours.fr/devenirdesdiplomes

GESTIONNAIRES
PEDAGOGIQUES

LP : Delphine THIBAUD
delphine.thibaud@univ-tours.fr
02.47.36.15.82