



### OBJECTIFS

La licence professionnelle (BAC+3) Assurance, banque, finance : chargé de clientèle permet de former des professionnels capables de traiter les principales opérations de banque relatives aux particuliers et de gérer et développer un portefeuille de clientèle.

**Cette formation est accessible uniquement en alternance (contrat d'apprentissage ou de professionnalisation)**

Elle permet d'acquérir :

- ▶ les connaissances théoriques et la pratique de l'activité bancaire
- ▶ des compétences pour cerner les besoins des clients avant de les conseiller.

### COMPÉTENCES

Après avoir suivi cette licence, l'étudiant sera capable de :

- ▶ Appréhender le fonctionnement global du système monétaire et financier
- ▶ Comprendre le fonctionnement d'une agence en prenant en compte les contraintes économiques associées aux exigences de qualité et de productivité
- ▶ Développer un portefeuille clients
- ▶ Proposer des produits adaptés aux besoins de la clientèle
- ▶ Communiquer et travailler en équipe.

### PRÉREQUIS

La formation est ouverte à tout étudiant titulaire d'un diplôme de niveau Baccalauréat +2 :

- ▶ BTS Négociation Relation Client, Techniques de Commercialisation, Banque.
- ▶ DUT Gestion des Entreprises et des Administrations (GEA) et Techniques de commercialisation (TC).

### DÉBOUCHÉS

#### PROFESSIONNELS

L'étudiant titulaire de cette licence peut directement intégrer le marché du travail.

#### Secteurs d'activité :

- ▶ établissements de crédit
- ▶ Compagnies d'assurance
- ▶ Banques

#### Métiers :

- ▶ Conseiller Gestionnaire de Clientèle sur le Marché des Particuliers

### PROFIL POUR REUSSIR

Avoir une bonne culture générale  
 tre sensible aux chiffres et aux statistiques  
 tre rigoureux et curieux

### CANDIDATURE

Les candidatures se font via le site : [www.univ-tours.fr](http://www.univ-tours.fr)  
Le recrutement des apprentis se déroule en deux temps : une épreuve d'admissibilité et une épreuve d'admission

## ENSEIGNEMENTS

### BLOC DE COMPÉTENCES 1 : Comprendre l'environnement bancaire

#### UE 1.1 La Banque et le système bancaire

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

#### UE 1.2 L'environnement juridique et fiscal

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

#### UE 1.3 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

### BLOC DE COMPÉTENCES 2 : Maitriser les outils et méthodes bancaires

#### UE 2 L'environnement professionnel et les outils de communication

- Informatique 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

#### UE 3.1 Déclencher les prises de conscience

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

#### UE 3.2 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

### BLOC DE COMPÉTENCES 4 : Conseiller le client/prospect et proposer les solutions bancaires adaptées à ses besoins

#### UE 4.1 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
- Repecter les règles de conformité et de déontologie pour accompagner le futur client

#### UE 4.2 Identifier les solutions

- Traduire les besoins et les objectifs détectés pour

identifier les solutions adéquates issues de l'offre (Besoins de services, épargne et de prévoyance)

- Restituer au client les hypothèses élaborées en préservant ses intérêts et le cadre réglementaire

#### UE 4.3 Traiter les besoins de financement

- Traduire les besoins de financement (court terme ou immobilier) et les objectifs détectés pour identifier les solutions adéquates issues de l'offre de crédit (Besoins de services, gestion du risque et des garanties)
- Restituer au client les hypothèses élaborées en préservant ses intérêts et le cadre réglementaire

#### UE 4.4 Remporter l'adhésion du client et assurer le suivi

- Argumenter pour traiter les objections, la négociation et remporter l'adhésion du client
- Mettre en œuvre le suivi et valider l'adéquation de la réponse apportée aux besoins du client afin de s'assurer de sa satisfaction

### BLOC DE COMPÉTENCES 5 : Contribuer au résultat de son établissement bancaire dans le respect des dispositifs réglementaires

#### UE 5.1 Actionner les leviers de développement

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

#### UE 5.2 Développer la satisfaction client

- Développer les capacités à gérer le risque au quotidien et les incivilités
- Identifier les irritants pour trouver une solution et s'impliquer dans le développement de la satisfaction client

#### UE 5.3 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

#### UE 6.1 Projet tutoré

- Méthodologie du projet tutoré : Savoir construire une revue de littérature et mener une étude empirique
- 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

#### UE 6.2 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, enquêter auprès des étudiants de Licence