

Alternance Conseiller Clientèle Particuliers

Formation d'un an en alternance

Niveau 6 RNCP 38440

Date d'enregistrement de la certification : 21/12/2023

Organisme certificateur : Ecole Supérieure de la Banque



BNP Paribas, en partenariat avec l'École Supérieure de la Banque propose un parcours d'apprentissage en alternance qui permet d'accéder aux fonctions commerciales et de conseil auprès de la clientèle des établissements de crédit.

Métier visé

Conseiller Clientèle Particuliers (H/F)

Vous accompagnez vos clients sur l'ensemble des «moments de vie» en leur prodiguant des conseils et en assurant la promotion de l'ensemble de l'offre BNP Paribas. Vous garantirez la satisfaction de la clientèle en assurant la prise en charge de toutes les demandes avec bienveillance, réactivité et efficacité, en face à face ou à distance.

Perspectives

- Conseiller Clientèle Particuliers (H/F)
- Possibilité d'évolutions ultérieures** vers des postes de Conseiller Banque et Assurances (agence), Conseiller Développement Patrimonial, Conseiller Gestion Patrimoniale.

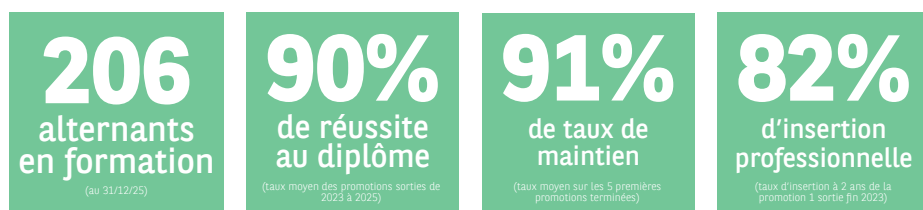
Programme

Ce cursus se caractérise par :

- Un programme de formation visant l'opérationnalité professionnelle par la maîtrise de l'environnement humain, économique, technique et réglementaire de la relation commerciale, nécessaire à la pratique du métier de Conseiller Clientèle Particuliers (H/F) ;
- Une formation assurée par des professionnels permettant une appropriation des connaissances par la mise en situation et des exercices pratiques ;
- Un module de training intensif dédié à l'approfondissement de la relation client et à l'acquisition des postures du Conseiller dans l'exercice de son métier ;
- Un programme complet permettant de répondre aux exigences réglementaires et des établissements bancaires (IAS, DCI, AMF, Voltaire) ;
- Des méthodes pédagogiques innovantes mettant en œuvre le travail en équipe et les nouvelles dimensions digitales de la relation client ;
- Un projet professionnel à réaliser tout au long du cursus pour prendre du recul et développer l'aptitude à la synthèse.

En quelques chiffres

Un aperçu concret de nos performances :



CONTRAT

Contrat d'apprentissage de **12 mois**
Environ 65 jours de formation



RYTHME

Une **semaine de formation** par mois,
puis **3 semaines** de mise en pratique
et d'approfondissement en entreprise



COÛT

Gratuit pour l'apprenti (H/F)



ALTERNANCE

Pendant sa formation, l'alternant occupera un **poste de Conseiller Clientèle Particuliers (H/F)** dans l'une de nos agences ou au sein des équipes Service Client à Marseille ou en périphérie



LIEUX DE FORMATION

En présentiel,
À Marseille sur le Campus de
l'ES Banque ou dans nos locaux à
Marseille



RÉMUNÉRATION

Réglée par les dispositifs
relatifs à l'alternance

Modalités pédagogiques

Les blocs de compétences sont constitués de différents modules de formation dispensés en présentiel.

Tout au long de la formation, les apprenants ont accès à des ressources pédagogiques et sont amenés à réaliser des études de cas ou mises en situation professionnelle.

Modalités d'évaluations

Examen et conditions de délivrance du titre

La **certification Conseiller de clientèle de particuliers Banque et Assurance (H/F)** s'effectue par blocs de compétences avec une épreuve par bloc.

Un bloc de compétences est validé lorsque la note obtenue est supérieure ou égale à 10/20.

Le candidat est certifié lorsqu'il a validé tous les blocs de compétences.

Bloc n°1 : Développer la relation client dans un environnement omnicanal Banque/Assurances : mise en situation orale de 30 minutes.

Bloc n°2 : Commercialiser les offres Banque et Assurances adaptées aux besoins client.

Bloc n°3 : Développer le portefeuille client et gérer les risques bancaires dans un environnement réglementé : projet professionnel appliqué (rapport écrit et présentation orale évalués) 30 minutes (15 min de présentation 10 min de questionnement 5 min de délibération)

Modalités d'admission

Prérequis :

- Être diplômé d'un Bac+2
- Être éligible à un contrat d'apprentissage

Processus de recrutement :

- Dépôt du dossier de candidature sur le site de BNP Paribas.
- Pré-sélection effectuée sur la base des 2 derniers relevés de notes et appréciations des candidats
- Tests en ligne
- Escape Game
- Entretien individuel de motivation

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

La formation et les locaux sont accessibles aux personnes en situation de handicap (dont personnes à mobilité réduite). Si vous êtes concerné, **B-School by BNP Paribas** dispose d'un référent handicap qui sera en mesure de vous accompagner afin de faciliter votre intégration et votre suivi pédagogique.

Contact :

recrutement.b-school@bnpparibas.com

La certification se décline au travers de 3 blocs de compétences d'une durée globale d'environ 450 heures

BLOC 1 : 5 MODULES

- Prendre en charge la demande du client dans un environnement omnicanal
- Pratiquer un conseil au client en termes de produits et de services
- Intégrer les étapes d'un entretien client
- Pratiquer l'approche globale lors d'un entretien client
- Fidéliser le client en traitant les réclamations

BLOC 2 : 5 MODULES

- Agir face aux événements de la vie du client : organisation matrimoniale, fiscalité, transmission
- Formaliser l'entrée en relation et proposer les produits, services et solutions en fonction de l'intérêt du client et des besoins identifiés
- Proposer les produits d'assurance et de prévoyance en fonction de l'intérêt du client et des besoins identifiés
- Proposer les produits d'épargne en fonction de l'intérêt du client et des besoins identifiés
- Proposer les solutions de financement en fonction de l'intérêt du client et des besoins identifiés

BLOC 3 : 4 MODULES

- Pratiquer les missions de conseiller dans l'environnement de la banque
- Intégrer le cadre réglementaire
- Piloter les risques opérationnels
- Développer la clientèle de son portefeuille