



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.ère Bancaire

Au service de la satisfaction client, le/la Conseiller.ère Bancaire en agence prend en charge les demandes clients avec réactivité et efficacité, en apportant des conseils dans les **4 principaux univers de besoins** (Banque au quotidien & solutions budgétaires, crédits immobiliers, épargne & prévoyance, assurance dommage).



DÉBOUCHÉS

- Conseiller.ère Bancaire
- **Possibilités d'évolutions ultérieures** : Vers des postes de Conseiller affinité, Chargé d'affaires professionnels et Directeur d'agence



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.ère Bancaire ;
- ✓ 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 oeuvre 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.



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 agence banque-assurance



COÛT

Gratuit pour l'apprenti.e.



ALTERNANCE BNP PARIBAS

Pendant sa formation, l'alternant.e occupera un poste de Conseiller.ère Bancaire dans l'une de nos 542 agences BNP Paribas en Ile De France



LIEUX DE FORMATION

A distance ou en présentiel sur le Campus ES Banque (Nanterre) ou mycampus BNP Paribas (Paris 19ème)



RÉMUNÉRATION

En fonction du profil selon les grilles BNP Paribas

Modalités pédagogiques

Les **blocs de compétences** sont constitués de différents modules de formation dispensés à distance (e-learning, séminaire connecté, etc.) ou en présentiel. Tout au long de la formation, les apprenants ont accès à des ressources pédagogiques en ligne et sont amenés à réaliser des études de cas ou mises en situation professionnelle.



Modalités d'évaluation, examen et conditions de délivrance du titre

Le diplôme « **Conseiller.ère de clientèle bancaire omnicanal** » est obtenu lorsque tous les blocs de compétences ont été validés. Un bloc de compétences est validé lorsque la note obtenue est supérieure ou égale à **10/20**.

La formation est validée par **3 types d'évaluation** :

- ✓ Le contrôle continu des compétences acquises
- ✓ L'évaluation dans le contexte professionnel par l'entreprise
- ✓ L'évaluation finale : présentation d'un dossier de validation et entretien oral devant un jury constitué de professionnels du métier

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

BLOC 1 : 5 MODULES

Développer la relation client dans un environnement bancaire omnicanal

1. Prendre en charge la demande du client dans un environnement omnicanal
2. Développer une culture de service dans la relation client
3. Apporter un conseil au client à termes de produits et de services
4. Intégrer les étapes d'un entretien client
5. Pratiquer l'approche globale lors d'un entretien

BLOC 2 : 5 MODULES

Construire et proposer des solutions de banque assurance adaptées aux besoins du client particulier

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

BLOC 3 : 4 MODULES

Développer le portefeuille client et gérer les risques bancaires dans un environnement réglementé

1. Pratiquer les missions de conseiller dans l'environnement de la banque
2. Intégrer le cadre réglementaire
3. Piloter les risques opérationnels
4. Développer la clientèle de son portefeuille

Modalités d'admission

Prérequis :

- ✓ Être diplômé.e d'un Bac+2 et
- ✓ Avoir moins de 26 ans (contrat d'apprentissage)

Processus de recrutement :

- ✓ Dépôt du dossier de candidatures sur le Site carrière BNP Paribas
- ✓ Tests en ligne
- ✓ Escape Game
- ✓ Entretien individuel de motivation
- ✓ Démarrage du contrat d'apprentissage et de la formation selon les dates de rentrée

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.e, **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 : b-school@bnpparibas.com