

# 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 (F/H)

Au service de la satisfaction client, le Conseiller Clientèle Particuliers (F/H) 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).

## Perspectives

- Conseiller Clientèle Particuliers (F/H)
- **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 qui permet :**

- 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 (F/H) ;
- 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 :**

**206**  
alternants  
en formation  
(au 31/12/25, sur les 2 années du cursus)

**90%**  
de réussite  
au diplôme  
(taux moyen des promotions sorties de 2023 à 2025)

**90,5%**  
de taux de  
maintien  
(taux moyen sur les 6 premières promotions terminées)

**82%**  
d'insertion  
professionnelle  
(taux d'insertion à 2 ans de la promotion 1 sortie fin 2023)



### 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



### COUT

**Gratuit** pour l'apprenti (H/F)



### ALTERNANCE

Pendant sa formation, l'alternant occupera un **poste de Conseiller Clientèle Particuliers (F/H)** dans l'une de nos agences ou au sein de notre service client à **Bordeaux ou en périphérie**



### LIEUX DE FORMATION

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



### RÉMUNÉRATION

Réglémentée par les dispositifs  
relatifs à l'alternance

## Modalités pédagogiques

"Les blocs de compétences sont constitués de différents modules de formation dispensés en présentiel ou à distance (e-learning, séminaire connecté, etc...).

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 (F/H)** est obtenu via une certification par blocs de compétences avec 1 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 bancaire omnicanal : mise en situation orale de 30 minutes.

**Bloc n°2** : Construire et proposer des solutions de banque assurance adaptées aux besoins client : cas pratique de 3 heures.

**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 candidatures sur le site 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](mailto: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

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

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