St Vincent de Paul
Pôle Alternance

RNCP : 40253 / NSF : 313 / Date : 28/02/2025 / CTI

BACHELOR : « Chargé(e) de Clientèle en Assurance et Banque » (CCAB) – Rentrée septembre 2025

Tous les candidats doivent justifier d'un diplôme ou un titre niveau 5 au minimum ou 120 crédits ECTS pour accéder au titre niveau 6

1-Pré-requis :

.L'alternant doit être détenteur d'un BTS ou autre diplôme (Bac + 2 minimum) tertiaire

.Notre établissement est accessible au public en situation de handicap (locaux adaptés). Nous proposons un accompagnement collectif et individuel avec prise en charge des situations de handicaps en partenariat avec des organismes spécialisés.

2-Objectifs de la formation :

.A l'issue de la formation, le jeune sera en mesure de :

-Développer un portefeuille clients en assurance et banque

-Conseiller et vente de produits et services bancaires, assurantiels et financiers auprès des prospects et clients du portefeuille

- Assurer la gestion courante des activités en assurance et banque intégrant la mise en œuvre d'une démarche de développement de la satisfaction client

3- Programme de la formation et modalités d'examens

UNITE D'ENSEIGNEMENT (UE)	MODULE
Bloc 1 : Développement d'un portefeuille clients en assurance et banque	.Prospection commerciale sur site / face à face / en visio .Techniques de ventes en fonction du parcours clients .Comment créer un plan d'action commercial en intégrant les spécificités de la banque et l'assurance .Segmentation de la clientèle en fonction de la stratégie définie .Fidélisation et développement du portefeuille client avec intégration de l'aspect "Réseaux d'influence" .Synthèse de l'avant-vente par les différents outils d'analyse du portefeuille clients .Environnement juridique / Economique / Veille concurrentielle .Comment optimiser la relation client par la Data et IA
Bloc 2 : Conseil et vente de produits et services bancaires, assurantiels et financiers auprès des prospects et clients du portefeuille	.Santé individuelle et Assurance dommage corporel .Comment accompagner le client et adapter l'offre en fonction de l'analyse de ses besoins .Comment optimiser l'analyse patrimoniale au titre de la vente des produits financiers .Fiscalité du particulier et loi Madelin .Assurance vie, PER, épargne salariale (loi pacte) Environnement du particulier, Assurance de biens et RC du particulier (Auto, Loi Hamon, MRH) y

	compris parcours client .Préconisation et accompagnement en fonction des états financiers d'un professionnel .Moyens de paiement actuels et futurs / Financement des particuliers y compris parcours clients / Garantie emprunteur .Environnement professionnel , Risques des professionnels (Multi risques, bris de machine, homme clé, RC du dirigeant) et flotte auto .Analyse des besoins et des attentes avec les nouveaux outils .Assurances prévoyance santé collective et professions libérales
Bloc 3 : Gestion courante des activités en assurance et banque intégrant la mise en œuvre d'une démarche de développement de la satisfaction client	.Intégrer la RSE dans l'approche commerciale .Gestion sinistre .Mise en application des process de conformité en Banque & Assurance (DDAD, KYC, RGPD, CNIL…) .Surveillance du portefeuille avec intégration de l'aspect fraude en "s'appuyant" sur l'IA et sensibilisation à la lutte anti blanchissement (tracfin…) .Gestion des conflits (interne & externe) .Technique de communication pour optimiser la satisfaction client .Comment piloter une gestion de crise en s'appuyant sur un PCA / PRA avec analyse de l'impact en e-réputation
Préparation montage mémoire	.Méthodologie mémoire
EPREUVES FINALES	
Epreuves écrites finales	.Bloc 1 : Rédiger une note à partir d'un cas fictif ou réel en lien avec les thèmes du bloc 1 .Bloc 2 : Rédaction d'une note en lien avec les thèmes du bloc 2 .Bloc 3 : Rédaction d'une note en lien avec les thèmes du bloc 2 .Production d'un mémoire professionnel écrit
Epreuves orales finales	.Bloc 1 : Situation de jeu de rôle de prise de rendez-vous par téléphone auprès d'un prospect .Bloc 2 : Situation de jeu de rôle pour conseiller et négocier une offre commerciale .Bloc 3 : Situation de jeu de rôle pour gérer une situation difficile face à un prospect / client .Soutenance mémoire .Grand oral

L'ensemble des blocs doit être validé pour l'obtention du Bachelor CCAB

4-Durée et rythmes de l'alternance :
Cette formation est réalisée sur 1 an, de septembre à juin. Les alternants sont une semaine en entreprise et une semaine au Centre de Formation.

5-Le tarif :
Le tarif est en fonction du financement de votre OPCO, il varie de 5918 € à 7114 € pour 490 heures.

MODALITES ET MOYENS PEDAGOGIQUES

1- Les formateurs se basent sur de nombreuses méthodes pédagogiques, diaporama, QCM, vidéos, supports professionnels, presses spécialisées afin de diffuser les contenus de la formation.

2- Moyens pédagogiques : Dans notre Centre de Formation, il est mis à la disposition des apprenants, les éléments suivants :

ADMINISTRATIVEMENT

.Fiche de Visite ; un professeur référant visite l'apprenant afin de consolider le lien école-entreprise.
.Règlement Intérieur
.Suivi par Pronote

PEDAGOGIQUEMENT

.Chaque classe est équipée d'un vidéoprojecteur, d'un ordinateur, d'un écran et d'une imprimante.
.Centre de Documentation ouvert toute la semaine
.Abonnement de l'établissement aux principaux magazines et journaux (Argus assurance, La Tribune de l'assurance, Alternatives éco…).
.Remise de Diplômes au cours d'une soirée ECOLE / ENTREPRISE
.Mixité des équipes pédagogiques (Professeurs et formateurs issus du monde professionnel)

Sanction de la formation
.Des épreuves orales par bloc
.Une soutenance de mémoire
.Un grand oral
.Des épreuves écrites par bloc

Version N°6 du 19/08/2025