

BACHELOR

CCAB

CHARGÉ(E) DE
CLIENTÈLES EN
ASSURANCE
ET BANQUE

Formation de niveau 6, enregistrée sous le RNCP 40253 par décision de France Compétences. Date d'enregistrement de la certification : 28-02-2025

Le **Bachelor CCAB** (Chargé(e) de Clientèles en Assurance et Banque) forme les futurs professionnels de l'assurance et de la banque.

Son rôle réside dans la prospection, l'information et le conseil auprès d'une clientèle diversifiée, incluant des particuliers tels que des salariés, des commerçants, des professionnels libéraux et des retraités. Il s'agit avant tout de guider cette clientèle dans le choix éclairé de produits d'assurances, tels que les assurances de dommages, la prévoyance, l'assurance-vie, l'épargne retraite, ainsi que des produits bancaires.

OBJECTIFS DE FORMATION

- Organiser l'activité de prospection commerciale
- Accueillir, informer et analyser le contexte et les besoins des clients
- Conseiller et vendre des prestations adaptées au client en assurance et banque
- Fidéliser et développer le portefeuille client

MÉTHODES MOBILISÉES

- Présentiel, distanciel, synchrone et asynchrone
- Études de cas, mises en situation, projet en groupe...
- Webinaires

LES +

- L'IAS de niveau I Intermédiaire en assurance
- L'IOBSP
- Intermédiaire en opérations bancaires et de services de paiement
- Présentation à la certification de l'AMF

STATUT ALTERNANT

Formation gratuite pour l'alternant, financée par l'OPCO de l'entreprise selon la réglementation en vigueur

12 MOIS DE FORMATION / 560 HEURES DE FORMATION
RENTREE EN OCTOBRE
RYTHME D'ALTERNANCE : 1 SEMAINE / 1 SEMAINE

PRÉREQUIS

- BAC +2, ou un titre niveau 5 enregistré auprès de France Compétences ou de 120 crédits ECTS

BLOCS DE VALIDATION

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 en s'appuyant sur le plan marketing défini au sein de la structure (cross canal /outils collaboratifs du Système d'Information...)
- 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 outils d'analyse du portefeuille clients (enquêtes de satisfaction client / promoscore...) et des cibles (en intégrant l'IA & Data)
- Environnement juridique / Economique / Veille concurrentielle Banque & Assurance afin de déterminer les axes de différenciation
- Comment optimiser la relation client par la Data et IA

CONSEIL ET VENTE DE PRODUITS ET SERVICES BANCAIRES, ASSURANTIELS ET FINANCIERS AUPRÈS DES PROSPECTS ET CLIENTS DU PORTEFEUILLE

- Santé individuelle & Assurance dommage corporel
- Comment accompagner le client et adapter l'offre en fonction de l'analyse de ses besoins avec comme objectif la finalisation de la vente
- 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, 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

GÉRER LA 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 avec valorisation de la stratégie interne de l'entreprise et l'intégration dans les produits distribués
- Gestion de sinistres
- 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-reputation



MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Contrôle continu
- Contrôle des blocs de compétences
- Contrôle des capacités professionnelles
- Mémoire et Grand Oral de fin d'année

ET APRÈS LE BACHELOR ?

- CQP et Masters spécialisés

POUR DEVENIR...

- Conseiller bancaire clientèle particuliers et/ou professionnels
- Chargé de clientèle en banque de réseau
- Collaborateur en cabinet de courtage
- Conseiller en assurances
- Collaborateur d'agent d'assurances
- Ingénieur Commercial

2025

2026



DYLAN

de la promo 2024/25, vous en parlez...

"J'ai choisi ce Bachelor pour travailler au plus près des clients. J'y ai développé des compétences en relation client, analyse des besoins, accompagnement et conseil sur le marché bancaire et assurantiel."

Les formateurs, très professionnels, ont partagé leur expérience. Une année enrichissante qui a confirmé mon projet professionnel."



POUR + D'INFOS SUR

- Les modalités d'accès et inscription
- La mission handicap
- Les taux de réussite