

# TABLEAU DE RECENSEMENT DES ACTIVITÉS PROFESSIONNELLES

à retourner au CFA : [alternance@groupe-saintjean.fr](mailto:alternance@groupe-saintjean.fr)



Formation **CCAB** - Titre RNCP40253 - Chargé-e de Clientèles en Assurance et Banque



Ce document a pour but :

- **Pour le/la candidat·e** : d'avoir un document qui lui permettra d'échanger avec l'employeur quant aux objectifs de sa formation et des activités qui lui seront confiées au sein de l'entreprise,
- **Pour l'employeur** : de lui permettre de s'assurer de la pertinence des activités proposées au regard du diplôme visé et de se projeter dans l'accompagnement du/de la jeune.

NOM DE L'ENTREPRISE : .....

NOM DE L'ALTERNANT·E : .....

INTITULÉ DU POSTE DE L'ALTERNANT·E : .....

Champs de compétences	Tâches, activités ou situations professionnelles prévues au référentiel	Possibilité de réalisation en entreprise			Semestres		Précisions et commentaires
		Régulière	Ponctuelle	Aucune	S1	S2	
Développement d'un portefeuille clients en assurance et banque	<b>Définition de la stratégie de développement d'un portefeuille clients en assurance et banque</b>						
	Réaliser une veille portant sur les activités, les produits, les services et le cadre juridique des secteurs de l'assurance et de la banque, en s'appuyant sur les ressources et outils disponibles (études de marché, benchmark, analyses statistiques, rapports...), afin d'appréhender l'environnement de la structure et positionner ses actions par rapport aux besoins contraintes et opportunités du marché.						
	Elaborer un plan d'action commercial visant la constitution et le développement de son portefeuille clients en banque et assurance, en application de la stratégie définie au sein de la structure, pour son périmètre, et en tenant compte des moyens disponibles, afin de permettre la mise en œuvre des actions de sourcing, de prospection et de fidélisation nécessaires à la réalisation de ses objectifs commerciaux						
	Définir le public cible des actions commerciales envisagées pour le développement de son portefeuille de clients en banque et assurance, en procédant à sa segmentation selon les typologies de produits et services proposés, les axes stratégiques définis au sein de la structure et les besoins spécifiques identifiés, afin de viser le public de façon adaptée et personnalisée sur son aire de chalandise.						
	<b>Organisation des opérations commerciales visant le développement du portefeuille clients en assurance et banque</b>						
	Planifier et coordonner les opérations commerciales nécessaires au développement de son portefeuille de clients en assurance et banque, en tenant compte des besoins et priorités de la structure, ainsi que du niveau de valeur ajoutée des différentes tâches associées aux opérations, afin de permettre leur mise en œuvre effective.						
	Elaborer des outils de support des actions de sourcing, de prospection et de fidélisation de son portefeuille de clients en assurance et banque (présentations, brochures, modèles, scripts types de prospection...), en s'appuyant sur les ressources et technologies disponibles au sein de la structure (outils collaboratifs, SI, ERP, outils marketing, IA...) et dans le respect de ses politiques (marketing, communication, RSE...) et de ses budgets, afin de soutenir les opérations commerciales de la structure.						
Adapter les argumentaires commerciaux aux publics cible de son portefeuille de clients en assurance et banque, en tenant compte de leurs caractéristiques et besoins spécifiques,							

	notamment les personnes en situation de handicap, et en valorisant sa structure et sa différenciation sur le marché, afin de mettre en œuvre le processus commercial.						
	<b>Mise en œuvre des actions nécessaires au développement du portefeuille clients en assurance et banque</b>						
	Réaliser les opérations commerciales auprès des prospects/clients de son portefeuille, en activant les leviers commerciaux pertinents selon les situations et en adaptant les techniques commerciales (passage du barrage naturel, techniques cross/omnicanales...) et moyens de communication (téléphone, réseaux sociaux, partenaires...) en fonction de la cible visée, afin de qualifier les contacts et générer des rendez-vous de diagnostic-vente.						
	Développer son réseau de partenaires et de prescripteurs, en déclenchant des opportunités de rencontres et d'échanges, dans le respect des règles en vigueur (RGPD, confidentialité des données des clients, des données stratégiques de la structure, secret professionnel, RSE...), afin d'obtenir des contacts qualifiés, des recommandations et/ou des rendez-vous commerciaux						
	Réaliser un suivi de l'activité commerciale menée auprès de son portefeuille, en s'appuyant sur les indicateurs de productivité de la structure et les retours des prospects/clients visés par les opérations menées, afin de s'assurer de l'atteinte de ses objectifs, rendre compte auprès de sa hiérarchie et inscrire ses actions dans une démarche d'amélioration continue et de performance globale.						
	<b>Evaluation de la situation des prospects et clients du portefeuille</b>						
	Recueillir les informations nécessaires à la prise en charge des prospects et clients du portefeuille, en les interrogeant et en procédant à des recherches ciblées (outil CRM, Internet...), dans le respect des règles applicables (déontologiques, RGPD...), afin de permettre l'analyse de leur situation et la mise en œuvre effective du devoir de conseil, selon leur contexte, leur statut (particulier, entreprise, profession libérale, salarié...) et leurs objectifs						
	Analyser la situation globale des prospects et clients du portefeuille, en s'appuyant sur les données recueillies les concernant, afin de comprendre leur environnement, leurs enjeux et d'en déduire leurs besoins spécifiques en termes de produits et services, y compris en cas de situation de handicap.						
	Déterminer les capacités financières des prospects et clients du portefeuille, à partir de l'analyse de leur situation patrimoniale, de leur trésorerie, de leur solvabilité et de leur rentabilité, afin de déterminer le type de produits et de services à inclure ou à exclure de ses offres.						
<b>Conseil et vente de produits et services bancaires, assurantiels et financiers auprès des prospects et clients du portefeuille</b>	Etablir le profil de risque des prospects et clients du portefeuille, à l'aide des outils et technologies disponibles (IA, data...) et en s'appuyant sur l'analyse de leurs activités, de leurs objectifs et de leurs capacités financières, au regard des critères définis au sein de la structure, afin de s'assurer de leur adéquation aux politiques de la structure et définir les modalités de prise en charge (refus, co-assurance, réassurance, co-financement, titrisation...), au regard du risque encouru.						
	<b>Proposition d'offres de produits et services bancaires, assurantiels et financiers</b>						
	Composer des offres de produits et services bancaires, assurantiels et financiers à destination des prospects et clients du portefeuille, en s'appuyant sur les standards existants (produits, services, options proposées par la structure et ses partenaires) et en tenant compte du contexte et de la situation des clients, afin de répondre à leurs besoins de façon personnalisée (en vente initiale et additionnelle).						
	Réaliser des simulations à partir des informations et données recueillies sur les prospects et clients du portefeuille, dans le respect du RGPD, en utilisant les outils digitaux disponibles, afin de vérifier la faisabilité et le niveau de risque (pour les clients, pour la structure...) des opérations envisagées, à travers différents scénarii (capacités d'endettement, d'investissement financier, de remboursement...).						
	Négocier les conditions des offres de produits et services bancaires, assurantiels et financiers proposés aux prospects et						

	clients du portefeuille, dans le respect des prérogatives attribuées et des procédures établies (seuils, délais, formalisme...) au sein de la structure et sur la base des simulations réalisées, afin de parvenir à une offre satisfaisante (pour les clients et la structure)						
	<b>Conseil des prospects et clients du portefeuille</b>						
	Conseiller les prospects et clients du portefeuille dans la mise en œuvre de leurs projets en banque et assurance, dans le respect du cadre juridique, éthique et déontologique applicable (devoir de conseil issu de la DDA, approche responsable et durable dans les solutions proposées...), en répondant à leurs questions et objections et en leur apportant toutes les informations nécessaires à leur pleine compréhension des impacts des opérations envisagées (possibilités de transfert des contrats, risques, avantages ...), afin de leur permettre de faire un choix éclairé						
	Accompagner les clients du portefeuille dans la compréhension et le respect des obligations réglementaires et des processus de la structure qui leur sont applicables, ainsi que dans l'utilisation des services proposés, notamment ceux digitalisés, en prenant en compte les besoins spécifiques liés à une situation de handicap (adaptation des modalités d'accompagnement), afin de satisfaire à son obligation de conseil.						
	<b>Instruction des dossiers des clients du portefeuille en vue de la contractualisation de produits et services</b>						
	Instruire les dossiers des prospects et clients du portefeuille, en procédant aux vérifications d'usage selon les procédures internes et réglementaires, afin de s'assurer de la véracité et de la conformité des pièces transmises, permettre la sollicitation des éventuelles autorisations/validations nécessaires (obtention de prêt, couverture assurantielle ...) et le déclenchement de la phase de contractualisation.						
	Etablir la documentation contractuelle nécessaire à la réalisation des opérations bancaires, assurantielles et financières projetées avec les prospects et clients du portefeuille (propositions commerciales, contrats, déclarations associées...), dans le respect des exigences réglementaires, des politiques établies au sein de la structure et avec ses partenaires, afin d'en permettre la signature.						
<b>Gestion courante des activités en assurance et banque intégrant la mise en œuvre d'une démarche de développement de la satisfaction client</b>	<b>Gestion des opérations courantes liées aux produits et services en assurance et banque</b>						
	Assurer le suivi administratif des dossiers engagés en assurance et banque, dans le respect des processus internes et de la réglementation applicable au secteur de la banque et de l'assurance (DDA, KYC, RGPD...), afin de s'assurer de leur bonne réalisation et proposer des modifications de leurs conditions (techniques, temporelles, financières...) au regard des évolutions de contraintes et des opportunités.						
	Gérer les situations de sinistres subies par les clients des produits et services en banque et en assurance, en procédant aux formalités nécessaires en vérifiant les garanties souscrites, ainsi que les exclusions et franchises éventuellement applicables, afin de démarrer les opérations de prises en charge, informer les clients de leurs droits et leur permettre d'obtenir les indemnisations qui leur reviennent.						
	<b>Gestion des risques liés aux activités en banque et assurance</b>						
	Gérer les relations avec les clients et les partenaires dans un contexte difficile dû à une crise, un conflit (interne ou externe) ou un litige, en mobilisant les techniques de communication non violente, en gérant son stress et en s'appuyant sur les processus existants (PCA/PRA, plan de communication...), afin de maintenir un dialogue constructif et permettre de trouver des solutions adaptées aux différentes situations, sans compromettre la réputation de la structure.						
	Détecter les dérives du portefeuille des clients (sinistralité, flux...), en s'appuyant sur les outils (data, IA...) et processus de la structure, afin d'accompagner les clients dans le redressement technique et l'optimisation de leur portefeuille et ainsi garantir le maintien de la rentabilité de la structure.						
Détecter les risques et situations de fraude dans les dossiers des prospects et clients et les opérations en banque et assurance suivies, en procédant au recoupement et à l'analyse des données, à l'aide des moyens de détection mis à disposition (outils internes, IA, guidelines des autorités de							

régulation...), afin de s'assurer de la conformité des opérations sur son périmètre (lutte anti blanchiment ...) et mettre en œuvre les actions pertinentes en cas de fraude ou de suspicion de fraude.						
<b>Développement de la satisfaction clients</b>						
Evaluer et suivre le niveau de satisfaction des clients en banque et assurance, en les sondant, en analysant puis en reportant les informations et données recueillies sur leurs points de satisfaction et d'insatisfaction, en prenant en compte leur contexte spécifique, afin de disposer de données exploitables pour la détermination d'axes d'amélioration et d'optimisation de la satisfaction clients (adaptation des offres de produits et services, modalités de suivi des opérations, adaptation des modalités d'accompagnement des clients en situation de handicap ...)						
Intégrer ses actions de gestion courante des activités en assurance et banque dans une démarche de satisfaction clients permanente, en prenant en charge les relations clients dans le respect de ses prérogatives et en adaptant sa posture et ses techniques de communication selon les situations, afin de participer à la bonne réputation de la structure et de ses points de vente.						

*Signature employeur + cachet commercial*

*Signature alternant·e*