



LICENCE PRO MENTION ASSURANCE, BANQUE, FINANCE : CHARGÉ DE CLIENTÈLE - BACHELOR BANQUE OMNICANAL

à Tours du 01/09/2025 au 31/07/2026

Financé par **OPCO**



Ecole supérieure de la Banque

Nanterre

Tél : 02 38 62 29 89

Mail : orleans@cfpb.fr

CONDITIONS D'ADMISSION

Pré-requis :

-

Niveau de sortie :

Niveau 6 (licence, licence pro, BUT) - Bac +3

Contenu et programme

Objectifs :

Accueil et communication avec un client ou un prospect de la banque physiquement présent ou à distance

- Réalisation des opérations bancaires entrant dans son champ d'action

- Recueil des informations qui permettent la découverte du client, de ses projets, de ses besoins
- Anticipation et/ou réaction face aux événements de la vie du client (naissance, décès, mariage, séparation, perte emploi)
- Formalisation de la relation avec un client dans un contexte omnicanal
- Proposition de produits, de services et de solutions d'épargne en fonction de l'intérêt du client et des besoins identifiés
- Recherche et propositions de solutions en réponse à un besoin de financement de la part d'un client
- Accompagnement du client tout au long des opérations commerciales en cours et à venir le concernant
- Prospection, prescription, recommandation de nouveaux clients
- Identification et maîtrise des risques opérationnels
- Traitement des réclamations
- Exploitation des documents de gestion de l'unité de travail (tableaux de bord, rentabilité, risques, évolution, marges de progrès)
- Restitution, à l'écrit ou à l'oral, de son activité à sa hiérarchie (analyse risque de son portefeuille, activité commerciale, prospection, indicateurs de rentabilité)
- Utilisation des outils de prévention, de suivi et de contrôle de son établissement
- Identification et compréhension des organes et grands principes de régulation bancaire et du financement de l'économie
- Développement de sa curiosité professionnelle en enrichissant ses connaissances dans un environnement évolutif

Répondre à la demande du client et susciter le besoin

- Répondre à la demande du client d'un établissement financier et susciter le besoin
- Réaliser ses missions dans un environnement collectif et multicanal
- Contribuer à l'atteinte des résultats dans le respect des règles et procédures
- Identifier les risques en interprétant l'environnement économique, financier et réglementaire

Se situer dans un environnement socio-professionnel et interculturel, national et international, pour s'adapter et prendre des initiatives

- Identifier le processus de production, de diffusion et de valorisation des savoirs.
- Respecter les principes d'éthique, de déontologie et de responsabilité environnementale.
- Travailler en équipe et en réseau ainsi qu'en autonomie et responsabilité au service d'un projet
- Identifier et situer les champs professionnels potentiellement en relation avec les acquis de la mention ainsi que les parcours possibles pour y accéder.
-

Utiliser les outils nu

Programme :

-

Informations pratiques

Organisme responsable :

[Ecole supérieur de la banque - Campus Orléans](#) - Nanterre

Publics :

- Public dans le cadre du contrat d'apprentissage

Financement :

- Contrat d'apprentissage

Numéro de session : 541503S / Référence GIP : 2475609F

Mise à jour le 13/06/2025