

TABLEAU DE RECENSEMENT DES ACTIVITES PROFESSIONNELLES

A retourner au CFA

FORMATION : CCAB – Titre RNCP 34478 Chargé.e de clientèles en assurance et banque

Ce document a pour but :

- **Pour le candidat** : 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 permettre à l'employeur de s'assurer de la pertinence des activités proposées au regard du diplôme visé et de se projeter dans l'accompagnement du jeune.

NOM ENTREPRISE :

NOM de L'ALTERNANT :

Champ de compétences	Tâches, activités ou situations professionnelles prévues au référentiel	Possibilité de réalisation en entreprise			Semestres		Précisions et commentaires
		Régulière	Ponctuelle	Aucune	S1	S2	
Organiser son activité de prospection commerciale dans le cadre d'offres de produits ou/et services d'assurance, banque auprès d'une clientèle ciblée.	Organiser des actions commerciales en définissant son périmètre d'activité						
	Développer une nouvelle clientèle dans le cadre de la partie prospection de son plan d'action						
	Faciliter la prise de rendez-vous ou l'obtention d'appels entrants par les bénéficiaires du numérique ou de la recommandation active						
	Permettre une gestion équilibrée et efficace du temps passé entre la prospection, les relances, les rendez-vous, la gestion des appels et le traitement des dossiers						
	Générer des entretiens de vente en mettant en œuvre avec agilité son plan d'action commerciale ciblé						
	Obtenir des rendez-vous commerciaux en réalisant la prospection téléphonique						
	Adapter l'organisation de l'activité commerciale en vue de son optimisation en analysant les retours prospects ainsi que les indicateurs de productivité						
Accueillir, informer et analyser le contexte et les besoins du client	Permettre au client de se sentir pris en charge avec professionnalisme et bienveillance						
	Répondre à un besoin des clients d'être assurés du niveau d'expertise offert et générer une relation de confiance						
	Recueillir les premières informations nécessaires à l'analyse de sa situation, de son profil et cerner les caractéristiques de sa demande						
	Proposer les offres spécifiques en lien avec les besoins du client et adaptées à son profil						
	Vérifier que les conditions de faisabilité des opérations soient correctement réunies						
	Construire une relation client digitale et optimisée dans sa gestion du temps						
	Apporter des actions correctives dans un principe de recherche d'amélioration continue						

Conseiller et vendre des prestations adaptées au client en assurance, banque	Configurer la base de l'offre sur laquelle la réponse devra se construire en identifiant à partir de l'analyse des besoins réalisée auprès du client et de l'ensemble des solutions proposées						
	Apporter une réponse sur mesure au client en sélectionnant une solution tenant compte de sa situation juridique et fiscale, dans un cadre réglementaire à respecter						
	Accompagner le client, dans une prise de décision responsable et durable, en conduisant l'entretien de vente-conseil, conformément à la DDA (Directive sur la Distribution de l'Assurance pour les devoirs de conseil et d'information)						
	Permettre une simulation à partir des informations recueillies et transmises par le client, en respectant le cadre du RGPD, en identifiant la faisabilité de l'opération et de ses risques						
	Recommander au client une solution plus proche de ses besoins et de sa situation, en adaptant l'offre et en la complétant par les nouvelles opportunités émanant des nouvelles lois						
	Assurer la production de documents conformes en rédigeant sa proposition commerciale par écrit sur le choix de l'opération en assurance, banque -Instruire le dossier contractuel, en prenant soin de le compléter par tous les éléments, en informant des possibilités de transferts des contrats						
	Respecter le niveau de service client attendu, en respectant son devoir d'informations et de conseil tout au long de la vie du contrat conformément à la DDA						
	Participer à l'exploitation commerciale des informations collectées, en respect de la RGPD, et faciliter la transmission d'opportunités à d'autres collaborateurs						
Fidéliser et développer son portefeuille client dans un principe d'amélioration continue	Assurer le suivi administratif des dossiers engagés, conformément à la DDA (Directive sur la Distribution de l'Assurance)						
	Obtenir des ventes additionnelles auprès des clients en mettant en œuvre un plan d'action de fidélisation						
	Envisager un nouveau prêt ou une garantie nouvelle, susceptibles de répondre à une évolution éventuelle de la situation du client.						
	Permettre le retour à une relation client positive et constructive en gérant les situations difficiles et les litiges (opération en anomalie)						
	Permettre des axes d'amélioration dans le suivi clients en utilisant les informations recueillies dans les enquêtes ciblées de satisfaction des clients.						
	Rechercher l'amélioration globale de l'offre en analysant et en transmettant les questions fréquentes soulevées par les clients						
	Déclencher des opportunités de rencontres et obtenir des recommandations actives en développant sa présence dans différentes communautés physiques ou virtuelles						
	Suivre un portefeuille de prescripteurs (syndics, notaires, concessionnaires automobiles) en veillant à leur apporter les novations bancaires et assurantielles						
Améliorer les résultats de ses plans d'action en utilisant les stratégies des opportunités cross-canal et les outils collaboratifs du système d'information.							