Conseiller clientèle des particuliers et des professionnels en banque et assurance

Bachelor Banque et Assurance

Certifiante | Contrat appr. | Contrat pro. | Formation continue

Réf. : 25179494F — Mise à jour : 28 octobre 2026

Organisme responsable : **AFTEC CFA RENNES**

Présentation de la formation

Objectifs

- Interpréter les tendances du marché et les besoins clients à l'aide d'outils de data et d'intelligence artificielle (analyse prédictive, NLP, scoring comportemental) et en réalisant une matrice SWOT afin d'identifier les stratégies adaptées et d'ajuster l'offre commerciale en conséquence.
- Qualifier un portefeuille de prospects en mobilisant des outils d'analyse de données internes et externes, en vérifiant leur fiabilité et leur conformité réglementaire, et en appliquant des critères de segmentation avancés, afin de structurer une prospection omnicanale en accord avec les objectifs stratégiques de l'établissement et développer un portefeuille client pérenne.
- Personnaliser les actions de fidélisation omnicanales (téléphone, mails, réseaux sociaux, entretiens en agence…) en étudiant le profil et le cycle de vie du client à l'aide d'outils spécifiques ou en ayant recours à l'IA (ex. : usage d'algorithmes de recommandation, chatbot, scoring émotionnel) pour renforcer la relation de proximité et son engagement.
- Déployer des campagnes marketing omnicanales, responsables et inclusives, en mobilisant les outils digitaux (site web, réseaux sociaux, applications mobiles, CRM) et les technologies d'intelligence artificielle (analyse prédictive, personnalisation automatisée, traitement du langage naturel) pour accroître la visibilité de l'offre de l'établissement, optimiser le ciblage des clientèles et améliorer l'impact des actions.
- Coordonner les actions des équipes internes pluridisciplinaires (back-office, conseillers spécialisés, experts assurance, gestionnaires de patrimoine…) via des plateformes collaboratives (Teams, Trello…) et des démarches d'intelligence collective (ateliers de co-construction, cercles de qualité, design thinking…), pour fluidifier le parcours client et optimiser le traitement des situations complexes dans le respect des contraintes opérationnelles et réglementaires.

[...]

Certifications préparées et métiers visés

Niveau d'entrée	Niveau de sortie
Sans niveau spécifique	**Niveau Licence, Licence pro, BUT - Bac +3 et +4**

Liste des certifications

Conseiller clientèle des particuliers et des professionnels en banque et assurance
Code RNCP : 41716

Métiers associés

C1102 — Conseil clientèle en assurances

C1205 — Conseil en gestion de patrimoine financier

C1206 — Gestion de clientèle bancaire

C1207 — Management en exploitation bancaire

Dates et lieux de formation

N° session	Modalité	Lieu	Du	Au
2089958S	Présentiel	Rennes	12/09/2026	28/08/2027
2368620S	Présentiel	Rennes	12/09/2026	28/08/2027

Source : GREF Bretagne #25179494F