# Conseiller clientèle des particuliers et des professionnels en banque et assurance

## Bachelor Banque et Assurance

Certifiante | Contrat appr.

Réf. : 26229736F — 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 |
|---|---|---|---|---|
| 2434619S | Présentiel | Rennes | 14/09/2027 | 27/08/2028 |

Source : GREF Bretagne #26229736F