

Bac+2

100% en ligne

Alternance



Durée estimée*:

609h



Lieu :

100% en ligne



Démarrage :

A tout moment de l'année



Certification :

Titre Professionnel Niveau 5 (Bac+2)

En partenariat académique avec **ESGFINANCE**

Préparez-vous à devenir un véritable expert du conseil et de la relation client

Ce graduate en alternance vous forme à accompagner particuliers et professionnels dans leurs projets bancaires et assurantiels. Analyse des besoins, propositions sur-mesure, gestion de portefeuille, négociation commerciale : vous apprendrez à piloter chaque étape de la relation client.

Grâce à l'alternance, vous développez une expertise terrain et une vision concrète du secteur pour devenir rapidement un professionnel recherché.

Forte de cette expérience professionnelle, votre intégration dans les métiers de la banque, de l'assurance ou du conseil patrimonial se fera naturellement, avec des perspectives d'évolution dès vos débuts.

Vous serez capable de :

- Elaborer une stratégie de prospection dans le secteur de la banque-assurance et la mettre en oeuvre
- Négocier une solution technique et commerciale et consolider l'expérience client dans le secteur de la banque-assurance

Vous obtiendrez à l'issue de la formation : ?



Titre professionnel



Titre Professionnel "Négociateur technico-commercial" niveau 5, enregistré au RNCP sous le numéro 39063 par décision de France Compétences du 16/05/2024



Diplôme

studi

&

ESGFINANCE



Diplôme Chargé d'affaires en Banque Assurance délivré par Studi en partenariat avec ESG Finance

(?) : Sous réserve de réussite aux épreuves finales.

Le Diplôme Studi est un Diplôme d'école, il ne s'agit pas d'un Diplôme d'Etat, d'un Titre RNCP ou d'un Titre Professionnel reconnu par l'Etat.

Inclus dans votre formation :

- **Accompagnement méthodologique personnalisé par votre référent**
- **Accompagnement individuel de vos missions en entreprise**
- **Suivi pédagogique par nos formateurs experts**
- **Coaching carrière**
- **Cours écrits et vidéos à la demande et évaluations personnalisées**
- **Accès illimité à plus de 10 000 classes virtuelles⁽¹⁾ en direct et replay**
- **Préparation spécifiques aux examens**
- **Accès illimité à votre formation pendant 3 ans (contenus et mises à jour)**

⁽¹⁾ Nombre moyen de classes virtuelles en direct observées sur les 12 derniers mois (organisées majoritairement à partir de 18h)

L'accès à la plateforme se fait en moyenne sous 14 jours après l'accord du financeur. Ce délai peut varier selon la typologie de financement.

*La durée en heures et en mois est une durée moyenne estimée pour la réalisation de la formation. La durée de réalisation effective peut être, selon chaque apprenant, inférieure ou supérieure à la durée estimée, sans incidence sur le tarif de la formation. La durée indiquée est donnée à titre indicatif et n'est pas contractuelle. Elle sera précisée lors de votre entretien avec votre conseiller en formation.
** Voir les CGV Studi

Programme détaillé

Elaborer une stratégie de prospection et la mettre en œuvre

Assurer une veille commerciale

- Le concept de veille et sa méthodologie
- Les systèmes d'information
- Le panorama des outils de veille
- Les techniques et technologies d'information en lien avec son activité
- La veille sur les solutions techniques de l'entreprise
- Les procédures internes en entreprise
- La culture et les valeurs de l'entreprise
- L'éthique et la responsabilité sociétale de l'entreprise
- Les marchés
- La concurrence
- L'étude du comportement du consommateur

Assurer une veille dans le secteur bancaire

- Le rôle du système bancaire dans l'activité économique et monétaire
- Les stratégies de qualité et d'éthique de la banque
- Le cadre comptable et prudentiel de l'activité bancaire
- L'organisation de l'activité bancaire
- La prévention des risques de l'activité bancaire
- Les composantes commerciales de l'activité bancaire
- Les mécanismes de marchés
- Le marché bancaire et son évolution
- L'organisation d'un établissement bancaire

Analyser et segmenter la demande

- La demande
- La segmentation de la demande
- Les éléments du marketing mix
- La stratégie et la politique de prix
- La stratégie et la politique de produit
- La place de la stratégie digitale dans la stratégie globale de l'entreprise
- Les réseaux de vente et l'organisation commerciale
- Les objectifs commerciaux
- Définir ses priorités et la cohérence des actions en rapport avec ses objectifs
- Les généralités sur les plans d'actions commerciales

Concevoir et piloter les actions commerciales

- La proposition d'actions commerciales en rapport avec les objectifs
- La planification et le suivi de l'action commerciale
- Les logiciels de géo-optimisation pour piloter son activité commerciale
- Le portefeuille clients
- La base de données
- Les outils de CRM
- Les outils numériques d'aide à la vente

Mettre en œuvre des actions commerciales dans le secteur bancaire

- Le développement de portefeuille
- Développement d'un portefeuille : Justifier le choix de son action commerciale
- Développement d'un portefeuille : L'analyse des résultats de l'action commerciale
- La mise en place et l'analyse de l'action commerciale

Collecter et analyser des données clients

- L'acquisition de données clients
- La valeur du client
- La typologie de prospects
- Le ciblage
- La notion de dossier client
- Les supports et outils du marketing direct
- Maîtriser l'e-mailing
- L'utilisation des réseaux sociaux dans sa stratégie de vente
- Les outils de géolocalisation
- La protection des données personnelles : Grands principes et lois informatique et Libertés
- Le RGPD

Organiser et planifier la prospection

- L'organisation de la prospection
- Élaborer un plan de prospection
- Organiser ses horaires d'appel en tenant compte des spécificités de la clientèle
- L'organisation de l'activité commerciale
- L'utilisation de la loi de Pareto dans son organisation commerciale
- Argumenter les bénéfices d'un RDV
- L'environnement réglementaire en prospection à distance

Prospecter un secteur défini

- La prospection téléphonique
- Apprendre les techniques de phoning
- Le barrage téléphonique
- Surmonter les appels sans réponse et les refus de communiquer
- La relance des clients inactifs
- La mobilisation de son réseau professionnel
- La prospection terrain
- La prise de rendez-vous en face à face
- Prospecter lors d'une manifestation commerciale
- Le droit commercial lors d'une manifestation
- Les retours d'une campagne de prospection

Prospecter dans le secteur bancaire

- Les procédures relatives à l'obligation de renseignement
- Expliciter auprès du client les règles relatives à la conformité
- Les procédures relatives à l'obligation d'information
- Identifier les attentes et besoins du client
- Proposer les produits et services adaptés

- Le respect des obligations d'information, de conseil et de mise en garde

Analyser ses performances, élaborer et mettre en œuvre des actions correctives

- La mesure de la performance commerciale
- Les tableaux de bord
- L'analyse et la présentation d'un tableau de bord
- La mise en place d'actions correctives
- L'analyse statistique
- Les logiciels d'analyse de statistiques
- L'élaboration d'un rapport

Négocier une solution technique et commerciale et consolider l'expérience client

Représenter l'entreprise et valoriser son image

- Introduction au marketing
- La méthodologie du processus stratégique
- Les études à l'épreuve du numérique
- L'environnement de l'action
- Les enjeux et formes de la communication
- La communication avec le client
- La détection, analyse et suivi des appels d'offres
- L'e-réputation
- Introduction au webmarketing
- Les réseaux sociaux, pour qui ? Pour quoi ?
- Le développement des réseaux sociaux professionnels
- Les notions clés du marketing digital
- Comprendre le référencement naturel ou SEO
- Le marketing de contenu
- L'analyse des besoins en communication

Contextualiser sa proposition commerciale

- Généralités sur le plan de vente
- Le plan de vente B to C
- Le plan de vente B to B
- Le plan de vente B to D
- L'accueil du client
- La découverte des besoins
- Savoir prendre des notes
- La préparation des conditions matérielles
- Les solutions techniques et les contraintes d'installation
- Les conditions financières de l'entreprise
- Le cadre juridique lié à la vente de solutions techniques
- Les obligations environnementales liées à la vente

Contextualiser une proposition commerciale dans un contexte juridique propre au système financier

- Les risques juridiques majeurs de l'activité bancaire
- La situation juridique du client et ses effets dans la relation avec la banque
- Les majeurs protégés et les mineurs
- Le droit des contrats dans la relation avec le client
- Le respect des obligations d'information, de conseil et de mise en garde
- La responsabilité du conseiller clientèle

- La connaissance client et blanchiment
- La vente à distance et contrat électronique
- Les stratégies de qualité et d'éthique de la banque

Élaborer et présenter sa proposition commerciale

- La préparation de propositions commerciales
- Réussir ses présentations
- Réaliser une démonstration
- Utiliser les outils numériques dans ses ventes
- Les techniques de vente et la négociation
- L'argumentation
- L'optimisation de son intervention pour atteindre ses objectifs

Élaborer des solutions d'épargne d'assurance et de financement

- Introduction à l'épargne
- Épargne bancaire
- Épargne logement
- Assurances de biens
- Assurances de personnes
- Assurance vie
- Fiscalité du particulier
- Donations et successions
- La bourse et les produits bancaires
- Généralités sur les crédits
- Les différents types de crédits de trésorerie à court et moyen terme
- Les crédits immobiliers

Négocier une solution technique et commerciale

- Le diagnostic de la situation de négociation
- Informer et argumenter sur le cadre juridique et les obligations environnementales de la vente
- Chiffrer sa proposition commerciale et prévoir des objectifs de repli
- Présenter et défendre son prix
- Le diagnostic de la négociation
- Réfuter les objections
- L'objectionnaire
- Les signaux d'achat du client
- La conclusion de la vente
- La préparation des contrats commerciaux (commandes, contrats de maintenance, garanties complémentaires, contrats de sous-traitance, etc.)
- L'entretien de vente décrypté par un pro
- La facturation et les règlements clients

Réaliser le bilan de l'activité commerciale et rendre compte

- Les budgets
- L'analyse des charges et seuil de rentabilité
- La fixation du prix
- Le calcul du prix de vente
- Les règlements clients
- L'analyse du bilan
- L'analyse du compte de résultat
- La note de synthèse
- La gestion du risque client

Optimiser la gestion de la relation client

- La notion de fidélisation
- La mise en place et l'efficacité d'une stratégie de fidélisation
- L'utilisation des informations clients et de l'historique dans la fidélisation client
- Les outils de la fidélisation client
- Concevoir et utiliser un planning pour le suivi des actions de fidélisation
- La gestion des comptes inactifs
- Le règlement des litiges ou des situations conflictuelles
- Proposer un geste commercial dans le respect des procédures de l'entreprise
- Consolider la relation commerciale avec le client
- L'animation d'un réseau de partenaires ou de prescripteurs
- Les outils de mesure de la satisfaction client
- Mesurer l'efficacité des opérations de fidélisation
- Mettre en place un reporting pour sa hiérarchie sur les actions de fidélisation
- La satisfaction de la clientèle et le marketing après-vente

Accompagner et orienter les clients dans le domaine bancaire

- Personnaliser l'appel et qualifier un contact
- Orienter le client/prospect vers l'interlocuteur approprié
- Le respect des règles et procédures dans le cadre des opérations courantes
- Guider et accompagner le client dans son environnement bancaire
- Traiter les réclamations de la clientèle
- La gestion de la conformité et de la satisfaction du client

Compétences transversales du chargé d'affaires (facultatif)

Développer ses compétences de communication

- Les techniques pour devenir un meilleur communicant
- La communication verbale et non verbale
- L'écoute active
- La Communication Non Violente : communiquer avec empathie
- L'importance d'adapter son discours
- L'art du pitch
- Les bonnes pratiques des écrits professionnels
- Le Personal branding

Mettre en œuvre une démarche de résolution de problème

- L'adaptation au changement
- La résolution de problèmes
- Désamorcer une situation conflictuelle
- Animer des réunions structurées
- Les astuces pour booster sa productivité
- L'importance de prioriser

Connaître et reconnaître le handicap

- Les principales familles de handicap

- Les techniques de communication adaptées au handicap (FALC)

Maîtriser les bases d'Excel

- Gestion de la mise en page
- Calculs
- Les formules de bases
- Mise en forme des cellules
- Utilisation des outils de tris et de filtres
- Les objets graphiques simples
- Navigation dans l'environnement et collages spéciaux
- Options d'enregistrement et d'impression
- Formules fréquentes
- Méthodes de calculs
- Amélioration de la mise en forme et révision des cellules
- Création de tableau, gestion des images et objets graphiques
- Mise en forme des graphiques
- Lecture d'un tableau croisé dynamique
- Utilisation des outils de tri et d'analyse

Maîtriser les bases de Word

- Connaissance de l'environnement Word
- Mise en forme du texte
- Mise en forme d'un paragraphe
- Mise en forme d'une image
- Saisie et modification du texte
- Les outils de gestion des visuels
- Insertion d'objets
- Mise en page d'un document
- Mise en forme des paragraphes
- Référencement d'un document
- Références dans un document long

Maîtriser les bases du business en anglais

- Choosing a business strategy
- Negotiating a business deal
- Knowing your customers
- Innovating to distinguish yourself on the market
- Managing the supply chain
- Marketing and advertising in the 21st century

Maîtriser les bases de l'IA générative

- L'IA c'est quoi ?
- Utiliser l'IA au quotidien
- Aller plus loin avec l'IA générative
- Créer des visuels avec l'IA
- Techniques avancées de prompt engineering
- Les questionnements soulevés par l'IA

Modalités spécifiques Alternance - Niveau 4 à 6 (Bac à Bac+3) - Modalité : Alternance

Module Réussir mon alternance (durée estimée : 50h)

- Connaissance de l'alternance, des contrats, engagements réciproques, aides et modalités de

suivi

- Citoyenneté, diversité et santé au travail.
-

Module Réussir ma vie professionnelle (durée estimée : 20h)

- Comprendre les enjeux de l'entreprise pour favoriser mon intégration
 - Démarquez-vous en entreprise
-

Accompagnement et renforcement pédagogique, suivi

du Career Center (durée estimée : 54h en moyenne)

- Un live interactif par semaine permettant de répondre aux questions des alternants et informations liées aux aides sociales, à la mobilité internationale, au handicap
 - Suivi du CFA : entretiens tripartites pluriannuels
-

Compétences digitales (Accès Studi+)

- Accès à 1 à 2 programme(s) courts(s) dédié(s) aux "digital skills" au choix parmi le catalogue, permettant de se former et s'exercer aux logiciels les plus adaptés à son entreprise

Métiers visés

- ▼ Technico-commercial / Technico-commerciale
- ▼ Responsable grands comptes
- ▼ Commercial / Commerciale B2B
- ▼ Business Developer
- ▼ Key Account Manager
- ▼ Chargé / Chargée d'affaires en banque-assurance
- ▼ Chargé / Chargée d'affaires
- ▼ Chargé / Chargée clientèle B2B
- ▼ Chargé / Chargée de développement commercial
- ▼ Sales account executive
- ▼ Responsable d'affaires
- ▼ Technico-commercial en banque-assurance

Modalités

Formation financée et rémunérée

Les frais de formation sont pris en charge par l'OPCO de votre entreprise et vous recevez un salaire mensuel qui augmente au fur et à mesure de votre formation.

Conditions d'admission :

Pour entrer en formation, le candidat doit :

- Être âgé de 16 ans lors de la signature du contrat
- Avoir validé un Diplôme ou un Titre de niveau 3 (CAP, BEP)

OU

- Avoir validé le diplôme national du brevet (DNB) ou le certificat de formation générale (CFG)

OU

- Être sorti du système scolaire depuis au moins 6 mois : être dans la vie active ou demandeur d'emploi enregistré auprès de France Travail

Pour toute autre situation, contactez un conseiller en formation qui étudiera votre admissibilité.

Examen :

Mois d'examen : Janvier/Février, Mars/Avril, Juin/Juillet, Septembre/Octobre, Novembre/Décembre

Lieu : "En présentiel (Paris, Montpellier, Bordeaux ou Lyon au choix). Possible également en présentiel pour la Guadeloupe et La Réunion sur les sessions de Juin/Juillet et Novembre/Décembre."

Le candidat sera évalué selon les modalités suivantes :

- Évaluation en cours de formation
- Dossier professionnel et ses annexes
- Dossier & support de présentation à préparer pour l'examen final
- Mise en situation professionnelle (6h30)
- Entretien technique (50min)
- Questionnement à partir de productions (1h)
- Entretien final (10min)

Certification :

Certification : Titre Professionnel "Négociateur technico-commercial" niveau 5, enregistré au RNCP sous le numéro 39063 par décision de France Compétences du 16/05/2024

Certificateur : Ministère du Travail

Consultez la fiche RNCP sur le site de France Compétences

Validation par bloc de compétences :

La certification professionnelle est composée de plusieurs blocs de compétences à acquérir pour l'obtention de la certification professionnelle.

Il est possible de valider un ou plusieurs des blocs de compétences. Chaque bloc peut être acquis individuellement.

La fiche RNCP accessible depuis chaque fiche formation en précise les modalités d'obtention.

Pour toute question concernant les blocs de compétence, contactez votre conseiller en formation.

Un bloc de compétence n'a pas de durée de validité, il est acquis à vie.

Equivalences et passerelles :

Equivalences avec l'ancien titre :

RNCP39063BC01 = RNCP34079BC01

RNCP39063BC02 = RNCP34079BC02

Poursuite d'études :

Après avoir obtenu le TP Négociateur technico-commercial, il est possible de :

Soit intégrer directement le marché du travail

Soit de poursuivre vers un Bachelor Business Management.

Cette liste n'est pas exhaustive. Il existe d'autres poursuites possibles.

Accompagnement spécifique alternance :

Un accompagnement renforcé, pensé pour les alternants

Le parcours d'un alternant ne ressemble à aucun autre, c'est pourquoi nous avons mis en place un suivi spécifique, dédié et renforcé pour répondre à ses enjeux particuliers. Dès son entrée chez Studi, chaque alternant réalise un test de positionnement pour évaluer ses acquis et lui proposer, si besoin, un parcours de remise à niveau individualisé. Un onboarding personnalisé, animé par son chargé de suivi, lui permet de découvrir l'ensemble des services et des ressources utiles pour bien démarrer.

Tout au long de sa formation, il bénéficie d'un chargé de suivi alternance dédié, expert de l'alternance, à la fois sur les volets administratifs et pédagogiques. Ce référent s'adapte aux contraintes propres au rythme alterné et reste accessible à tout moment via son agenda en ligne.

Le suivi de l'alternant inclut également :

- des entretiens tripartites réguliers, menés avec le tuteur en entreprise, pour faire le point sur l'acquisition des compétences à l'aide d'une grille d'évaluation partagée ;
- un suivi continu de l'assiduité et de la progression pédagogique, permettant d'intervenir rapidement en cas de besoin, de proposer un coaching personnalisé ou de rebooster la motivation dans les phases de creux ;
- des contenus employabilité dédiés, pour préparer l'insertion professionnelle au-delà de la formation.

Ce dispositif global assure à chaque alternant un cadre solide et bienveillant, propice à sa réussite dans ce double défi que représente la formation en alternance.

Comment se déroule votre parcours en alternance avec Studi ?

Jusqu'à 11 semaines

2

DÉFINITION DU PROJET

Vous constituez votre dossier d'admission

- Vous êtes contacté(e) par un conseiller en formation avec qui vous réalisez un bilan d'orientation.
- Vous finalisez votre dossier d'admission avec son soutien.

4

SAS VERS L'ALTERNANCE*

Vous démarrez gratuitement votre formation

- Vous commencez à vous former de manière intensive jusqu'à ce que vous commenciez vos missions entreprise.
- Vous n'êtes pas rémunéré(e) pendant cette période de formation.
- Vous continuez à bénéficier de notre programme coaching alternance pour trouver votre entreprise d'accueil.

1

DÉFINITION DU PROJET

Vous candidatez

Vous candidatez à l'alternance et faites votre choix parmi une de nos formations en alternance du CAP à Bac+5.

3

PROGRAMME COACHING ALTERNANCE

Vous êtes admis(e)

- Vous profitez de notre programme coaching pour trouver votre entreprise d'accueil (accès à des milliers d'offres d'emploi en d'alternance, suivi de vos candidatures, coaching sur les techniques de recherche d'entreprise...).
- Vous prenez en main la plateforme d'apprentissage en ligne.
- Vous commencez à chercher votre entreprise d'accueil.

5

IMMERSION EN ENTREPRISE ET FORMATION EN ALTERNANCE

Vous démarrez dans votre entreprise d'accueil

- Dès que vous avez trouvé votre entreprise d'accueil, vous débutez votre immersion en entreprise et vous commencez à être rémunéré(e). Vous poursuivez votre formation en alternance selon le planning prévu.
- Votre rythme d'alternance, 4 jours en entreprise / 1 jour en formation est flexible et modulable pour s'adapter parfaitement aux besoins de votre entreprise.
- Dans l'éventualité où vous n'auriez pas trouvé d'entreprise d'accueil, Studi vous apportera un soutien financier pour continuer votre projet (sous conditions d'éligibilité et étude de votre dossier).

*Places limitées. Vérifiez votre éligibilité au "sas vers l'alternance" avec votre conseiller en formation.

La méthode **Studi**

- ✓ **Un suivi tripartite tout au long du parcours**
Vous n'êtes jamais seul : un accompagnement régulier est assuré entre Studi, votre entreprise et vous, grâce à des entretiens tripartites structurés pour suivre l'acquisition de vos compétences. Ce suivi est enrichi d'un accompagnement pédagogique de proximité, avec une réponse sous 48h ouvrées de nos formateurs experts.
- ✓ **Un accompagnement carrière sur-mesure**
Trouver votre entreprise, découvrir les bonnes pratiques en alternance, affiner votre projet professionnel : notre programme coaching vous aide à chaque étape, pour booster votre employabilité dès aujourd'hui et pour demain.
- ✓ **Une pédagogie concrète et immersive**
Parce que l'alternance, c'est du concret, nos formations s'appuient sur une pédagogie active : cas pratiques, mises en situation et contenus immersifs pour développer des compétences directement actionnables en entreprise.
- ✓ **Des ressources accessibles à tout moment**
Votre plateforme de formation est disponible 24h/24, sur web et mobile. Elle vous donne accès à une grande diversité de supports (cours écrits, vidéos à la demande, classes virtuelles, exercices corrigés) et aux licences elles dont vous avez besoin.
- ✓ **Une vraie communauté d'apprentissage**
Vous rejoignez une plateforme collaborative pour échanger, partager, poser vos questions et tisser des liens avec d'autres alternants et formateurs. Parce qu'apprendre, c'est aussi une aventure collective.
- ✓ **Des compétences à 360° avec Studi+**
En parallèle de votre formation principale, vous avez accès à des modules complémentaires pour aller plus loin : IA, outils bureautiques, langues, soft skills... autant d'atouts pour élargir votre profil et faire la différence sur le marché du travail.

Accessibilité handicap : Pour tout besoin spécifique en termes d'adaptation des canaux d'apprentissage au type de trouble ou de handicap, d'aménagement des évaluations et des examens, ou encore de renforcement des appels de coaching, etc, une équipe de correspondants-référents handicap est à votre disposition via handicap@studi.fr