

En partenariat académique avec  **Academee**

Faites évoluer et sécurisez votre portefeuille clients !

Ce bloc de compétences est conçu pour vous aider à développer la relation client, concevoir et mettre en œuvre un plan d'actions commerciales, et évaluer le résultat des actions commerciales mises en œuvre. Vous apprendrez à mieux comprendre les besoins de vos clients et à leur offrir des produits et services adaptés à leurs besoins.

Vous serez capable de :

- Gérer la relation client
- Mettre en œuvre un plan d'actions commerciales
- Evaluer le résultat des actions commerciales mises en œuvre

Vous obtiendrez à l'issue de la formation : 

 **Attestation reconnaissant l'acquisition d'un bloc de**

compétences 

Bloc de compétence Développer le portefeuille client (RNCP39112BC04) du Titre RNCP "Expert en ingénierie patrimoniale", de niveau 7 délivrée par ESG CV, RNCP39112, décision de France Compétences le 31/05/24, NSF 313

 **Attestation de fin de formation** 

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

Inclus dans votre formation :

- Cours écrits et vidéos à la demande
- Accès illimité à plus de 10 000 classes virtuelles⁽²⁾ en direct et replay
- Accompagnement et suivi pédagogique
- Projets professionnels
- Coaching carrière
- Accès illimité à votre formation pendant 3 ans (contenus et mises à jour)
- Frais de dossier et d'inscription⁽¹⁾
- Garantie Diplômé ou Remboursé⁽³⁾

⁽¹⁾ Hors Diplômes d'État et préparation aux concours.

⁽²⁾ Nombre moyen de classes virtuelles en direct observées sur les 12 derniers mois (organisées majoritairement à partir de 18h)

⁽³⁾ Voir les **CGV Studi**

*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

Développer le portefeuille client

Optimiser la gestion et la performance de son portefeuille clients

- Mettre en place un contrat de gestion conseillée
- Organiser le suivi de son portefeuille client
- Rédiger un compte rendu
- Présentation et définition des concepts
- Comprendre les KPI : les indicateurs-clés de performance
- Le reporting
- Le suivi du reporting
- Les outils de mesure de l'efficacité
- La construction d'un tableau de bord opérationnel
- Les modalités de suivi
- L'analyse des données statistiques
- Les représentations graphiques
- Application : Pilotage des outils de suivi et mesure de l'efficacité de la stratégie de développement

Élaborer et mettre en œuvre un plan d'actions commerciales

- L'analyse de la stratégie commerciale
- Établir un plan d'action commercial dans la gestion de patrimoine
- Définition et utilité d'un PAC
- Les facteurs clés de succès d'un PAC
- La segmentation
- Comment réaliser la segmentation stratégique d'un secteur
- Utiliser l'intuition pour segmenter les nouveaux marchés
- Le ciblage
- La segmentation du portefeuille prospects et élaboration du PAC
- La méthode ABC
- Construction d'un plan d'action commercial : les éléments indispensables
- Construction d'un plan d'action commercial : les actions
- Construction d'un plan d'action commercial : les acteurs

- Construction d'un plan d'action commercial : les objectifs et les résultats attendus
- Construction d'un plan d'action commercial : le calendrier
- Pas à pas : le plan d'action commerciale
- Application : Aligner le PAC sur le plan stratégique de l'entreprise

Définir la stratégie commerciale

- La culture des Data
- La vision client unique
- L'analyse des potentiels de l'entreprise
- La place de la stratégie digitale dans la stratégie globale de l'entreprise
- Les généralités sur le plan d'actions commerciales
- L'omnicanal
- Le cross canal
- Les techniques du cross canal
- Les déclinaisons du plan marketing
- Du plan stratégique de l'entreprise au PAC
- Les stratégies de développement d'une clientèle patrimoniale
- Application : Elaboration d'un plan d'actions marketing et commercial

Mesurer et piloter sa performance commerciale

- Le pilotage de l'action commerciale
- Le rôle du PNB dans le pilotage de la performance
- Le rôle du commissionnement de la rentabilité d'un portefeuille client
- L'optimisation et le suivi d'un PAC
- L'analyse des écarts des actions du mix marketing
- La mesure du progrès
- Définition des actions correctives
- Application : Mesure de la performance des ventes et création de rapports
- L'évaluation des conséquences sur la stratégie commerciale et le résultat
- L'importance des KPI
- La mise en place d'un tableau de bord et le suivi des KPI
- La définition des KPI dans un PAC
- La mesure de la performance commerciale
- La méthode Six Sigma
- Application : Définir des objectifs Marketing et commerciaux

Modalités

Financement :

Salarié, demandeur d'emploi, étudiant, indépendant, quel que soit votre statut, il existe en France de nombreuses solutions pour financer jusqu'à 100% vos projets de formation. Selon votre situation, vous pouvez être éligible à un ou plusieurs dispositifs.

Contactez un conseiller en formation pour tester votre éligibilité et obtenir un financement jusqu'à 100%.

Conditions d'admission :

Entrée avec un niveau 6 (Bac+3) :

- Être titulaire d'une certification de niveau 6 (bac+3) ou avoir validé 180 crédits ECTS, dans le domaine visé ou proche de la gestion patrimoniale, financière, etc.

OU

- Être titulaire d'une certification de niveau 6 (bac+3) ou avoir validé 180 crédits ECTS, dans un autre domaine que la certification visée ET justifier d'une expérience professionnelle dans le secteur visé de 12 mois minimum

Entrée avec un niveau 5 (bac+2) :

- Être titulaire d'une certification de niveau 5 (bac+2) ou avoir validé 120 crédits ECTS, dans le domaine visé ou proche de la gestion patrimoniale, financière, etc. ET justifier d'une expérience professionnelle dans le secteur visé de 12 mois minimum

OU

- Être titulaire d'une certification de niveau 5 (bac+2) ou avoir validé 120 crédits ECTS dans un autre domaine que la certification visée ET justifier d'une expérience professionnelle dans le secteur visé de 24 mois minimum

Entrée avec un niveau 4 :

- Être titulaire d'une certification de niveau 4 (bac) ET justifier d'une expérience professionnelle dans le secteur visé de 48 mois minimum

Dérogations spécifiques : Si le candidat ne dispose pas de l'expérience professionnelle ou du diplôme requis, le candidat devra présenter un dossier démontrant sa capacité à valider la certification professionnelle (VAP, attestation employeur ou autres preuves d'une expérience professionnelle, personnelle ou associative permettant l'acquisition de compétences connexes...).

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

Examen :

Mois d'examen : Juin, Décembre

Lieu : En ligne

Pour obtenir le le certificat professionnel, le candidat sera évalué selon les modalités suivantes :

- Avoir validé (réussi) les épreuves d'examen du Bloc de compétences "**Développer le portefeuille client**" : Études de cas

Certification :

Certification : Bloc de compétence Développer le portefeuille client (RNCP39112BC04) du Titre RNCP "Expert en ingénierie patrimoniale", de niveau 7 délivrée par ESG CV, RNCP39112, décision de France Compétences le 31/05/24, NSF 313

Certificateur : ESG CV

Consultez la fiche RNCP sur le site de France Compétences

Déroulement et accompagnement des formations

Déroulement de la formation

- ▼ **Inscription** et démarrage tout l'année
- ▼ **Possibilité de se connecter de façon illimitée** et à tout moment dans le cadre du complément de la formation et au-delà des heures de formations prévues,
- ▼ **Planning individualisé** en fonction des contraintes de l'apprenant et selon la fin de formation contractuelle (tel que vu avec le conseiller pédagogique et affiché sur la plateforme de formation dans la rubrique planning).
- ▼ Pendant toute la durée de la formation, l'apprenant réalisera **différentes activités d'apprentissage** FOAD portées par la plateforme de formation en ligne et par les applications mobiles mises à disposition par STUDI. Il sera en relation permanente avec l'équipe pédagogique de STUDI et aura accès progressivement à l'intégralité des ressources de cours et aux évaluations.
- ▼ **Accompagnement** à la recherche de stage.

Accompagnement personnel et individualisé, avec :

- ▼ **Un accès illimité** à la plateforme de formation digitale et sur applications mobiles, à l'ensemble des ressources et prestations d'accompagnement, est offert à l'apprenant pendant la durée de sa formation.
- ▼ **Un accompagnement individuel** régulier de la part de l'équipe de l'Education Team : avec l'accompagnement méthodologique et motivationnel par les conseillers pédagogiques de la Student Success et suivi de l'assiduité par les assistants de formation de la Training assistance.
- ▼ **Des formateurs, enseignants et professionnels** choisis en fonction de leur expertise, de leurs diplômes et de leur expérience professionnelle apportent un accompagnement sous 24h ouvrées maximum, avec réponse aux forums des cours, messageries privées, animation de live pédagogiques et corrections personnalisées de devoirs.
- ▼ **La première communauté française** d'apprentissage en ligne pour une collaboration et progression entre pairs.
- ▼ **Des applications web et mobiles IOS/Android.**
- ▼ **Un accompagnement personnalisé** vers l'emploi par le Career Center.

Une assistance technique est assurée par le Service informatique pour assister l'Apprenant dans l'usage des outils et de ses fonctionnalités.

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 la disposition de l'apprenant via handicap@studi.fr