



DIPLOME DE CHARGE DE CLIENTELE - ASSURANCE ET BANQUE (DCCAB)

TERMES DE REFERENCE

LIEU : CFBT / Lomé



1. CONTEXTE GENERAL ET JUSTIFICATION

Dans une entreprise, Banque ou Assurance, le chargé de clientèle est l'interlocuteur principal des clients. Connaissant parfaitement les types de services et produits proposés par son agence, le chargé de clientèle gère un portefeuille de clientèle à qui il fait le suivi des comptes et des finances. Son rôle est de les conseiller et de leur vendre des produits et services adaptés à leurs besoins et projets.

Or, on constate que beaucoup d'agents occupent cette fonction sans une solide formation spécifique dans le domaine de conseil et de vente à la clientèle. Par ailleurs, les mutations constatées et l'environnement de plus en plus concurrentiel des secteurs de la banque et de l'assurance exigent de ceux qui occupent déjà cette fonction un renforcement de capacités.

Le Diplôme de Chargé de Clientèle Assurance et Banque (DCCAB) est alors conçu par des professionnels de l'Assurance et de la Banque pour les acteurs actuels et futurs dudit métier.

2. OBJECTIFS DE LA FORMATION

Le diplôme de Chargé de Clientèle Assurance et Banque a vocation à permettre aux apprenants :

- d'acquérir une connaissance approfondie des fondamentaux de l'assurance, de la banque et de la gestion commerciale ;
- d'être des commerciaux dynamiques, polyvalents, performants et rigoureux appelés à exercer des activités à caractère technique et de gestion dans les entreprises du secteur de l'Assurance et de la Banque.
- de réaliser l'analyse financière d'une entreprise, mesurer les risques et performances ;
- de gérer et de développer un portefeuille de l'institution ;
- de conduire des entretiens avec des prospects, découvrir les besoins des créateurs, repreneurs, franchisés ;
- de conseiller un professionnel sur la transmission de son entreprise ;
- de répondre aux besoins privés de l'entrepreneur, notamment en gestion de patrimoine.

Le DCCAB a pour ambition d'apporter la maîtrise des connaissances et des techniques en matière de commercialisation des produits bancaires et d'assurance destinées aux particuliers et aux professionnels dans un contexte de concurrence.

Du fait que le métier de Chargé de Clientèle Assurance et Banque s'exerce dans une activité d'écoute des besoins des clients, la formation vise également à permettre aux apprenants de mener des activités de prospection, de négociation et de recherche de nouveaux clients.

3. CIBLE

- Chef d'agence bancaire et assurance ;
- Gestionnaires de compte ;
- Chargé de clientèle (particulière ou professionnelle) dans une banque ;
- Chargé de clientèle dans une compagnie d'assurance, agence générale, cabinet de courtage d'assurance.

4. CONTENU DE LA FORMATION

Unités d'enseignement	Volume horaire	Coefficient	Forme de l'examen
1. UE Transversales			
1.1. Communication et techniques d'expression <ul style="list-style-type: none">• Identifier mon style à l'oral : analyser freins et obstacles à ma communication, mesurer l'impact de mon comportement, autodiagnostic : identifier mon style de communicant ;• Recourir à des techniques simples : fondamentaux de la communication orale, importance de l'écoute, enjeu du questionnement et de la reformulation, cohérence nécessaire entre verbal et non-verbal ;• Susciter l'intérêt et maintenir l'attention : savoir à qui je m'adresse, adapter ma communication, être acteur dans la relation ;• Développer l'impact de mes messages : structurer mes messages, valoriser mes idées, adopter le ton juste, rester réactif grâce à l'improvisation ;• Communiquer en situation difficile : maîtriser mes émotions, prendre du recul, m'affirmer sans agressivité, choisir les mots appropriés ;• Exercice de synthèse : les points clés de la communication orale	16 heures	2	Ecrite

<p>1.2. Techniques de commercialisation Organiser son activité de prospection commerciale</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organiser des actions commerciales • Développer une nouvelle clientèle • Faciliter la prise en RV • Permettre une gestion équilibrée et efficace • Générer des entretiens de vente • Obtenir des RV – Prospection • Obtenir des contacts et créer des opportunités • Adapter l’organisation de l’activité commerciale <p>Accueil, information et analyse du contexte et besoins du client</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prise en charge du client avec professionnalisme • Assurer le client de son niveau d’expertise • Recueillir les informations nécessaires à l’analyse de la situation • Proposer des offres spécifiques répondant aux attentes • Vérifier les conditions de faisabilité des opérations • Construire une relation client digitale et optimisée • Apporter des actions correctives pour une amélioration <p>Conseil et vente de prestations adaptées au client</p> <ul style="list-style-type: none"> • Configurer la base de l’offre • Apporter une réponse sur mesure à son client • Accompagner le client dans sa prise de décision • Permettre une simulation en respectant les règles • Recommander à son client la meilleure situation dans le respect des règles • Rédiger et produire des documents conformes • Instruire le dossier contractuel • Respecter le niveau de service client attendu • Participer à l’exploitation commerciale des informations collectées 	24 heures	2	Ecrit
--	-----------	---	-------

1.3. Approches et relations avec les clients : Gestion commerciale, Techniques de prospection clientèle, Négociation et techniques de vente, (La préparation de la visite : La prise de rendez-vous téléphonique, Les techniques de base de la communication commerciale, La découverte du client), Développement et suivi de l'activité commerciale, Gestion du temps,	16 heures	2	Ecrite
1.4. Bancassurance : les produits et les conditions de développement, Particularité entre banques et assurances, Bancassurance : intérêts communs entre les banques et les assurances, Les produits de Bancassurance : assurance vie, assurance dommage	24 heures	2	Ecrite
2. UE de spécialité « Chargé de clientèle Banque »			
2.1. La banque et son environnement réglementaire, Le droit au compte, Les moyens de paiement	16 heures	3	Ecrite
2.2. Le financement des particuliers	16 heures	3	Ecrite
2.3. Le financement des professionnels	16 heures	3	Ecrite
2.4. Le financement des entreprises	16 heures	3	Ecrite
2.5. Approche bancaire de l'acte de vente	16 heures	3	Orale
3. UE de spécialité « Chargé de clientèle Assurance »			
3.1. Les bases techniques de l'assurance et de la réassurance	24 heures	3	Ecrite
3.2. Les principaux produits d'assurances des particuliers	16 heures	3	Ecrite
3.3. Les principaux produits d'assurances collectives	16 heures	3	Ecrite
3.4. Techniques de vente des produits d'assurance	24 heures	3	Orale
Soutenance : Présentation d'un rapport professionnel thématique devant un jury.			

5. FRAIS DE FORMATION

Le tarif de cette session est de **Cinq cent mille (500 000) francs CFA** par participant incluant les supports de formation, les frais de soutenance, deux pauses café et un déjeuner par jour.

6. Calendrier de la formation

	Journée	Unités d'Enseignement Transversales	Date
1^{er} SEMINAIRE	1	Communication et technique d'expression	12/04/2021
	2	Communication et technique d'expression	13/04/2021
	3	Techniques de commercialisation	14/04/2021
	4	Techniques de commercialisation	15/04/2021
	5	Techniques de commercialisation	16/04/2021
2^{ème} SEMINAIRE	6	Approches et relations avec les clients	17/05/2021
	7	Approches et relations avec les clients	18/05/2021
	8	Bancassurance	19/05/2021
	9	Bancassurance	20/05/2021
	10	Bancassurance	21/05/2021

	Journée	Unités d'Enseignement « Chargé de Clientèle Banque »	Date
3^{ème} SEMINAIRE	11	La banque et son environnement réglementaire, le droit au compte, les moyens de paiement	14/06/2021
	12	La banque et son environnement réglementaire, le droit au compte, les moyens de paiement	15/06/2021
	13	Le financement des particuliers	16/06/2021
	14	Le financement des particuliers	17/06/2021
	15	Le financement des professionnels	18/06/2021
4^{ème} SEMINAIRE	16	Le financement des professionnels	26/07/2021
	17	Le financement des entreprises	27/07/2021
	18	Le financement des entreprises	28/07/2021
	19	Approche bancaire de l'acte de vente	29/07/2021
	20	Approche bancaire de l'acte de vente	30/07/2021

	Journée	Unités d'Enseignement « Chargé de Clientèle Assurance »	Date
3^{ème} SEMINAIRE	11	Les bases techniques de l'assurance et de la réassurance	14/06/2021
	12	Les bases techniques de l'assurance et de la réassurance	15/06/2021
	13	Les bases techniques de l'assurance et de la réassurance	16/06/2021
	14	Les principaux produits d'assurance des particuliers	17/06/2021
	15	Les principaux produits d'assurance des particuliers	18/06/2021
4^{ème} SEMINAIRE	16	Les principaux produits d'assurance collective	26/07/2021
	17	Les principaux produits d'assurance collective	27/07/2021
	18	Techniques de vente des produits d'assurance	28/07/2021
	19	Techniques de vente des produits d'assurance	29/07/2021
	20	Techniques de vente des produits d'assurance	30/07/2021

7. INFORMATION ET INSCRIPTION

Pour toute information et inscription, veuillez-vous adresser au secrétariat du CFBT ou à M. Thomas AKATO ou M. Gildas LAMEGA : téléphone +228 22 26 69 13 / 90 10 68 38 / 90 15 31 70 / e-mail : cfbttogo@gmail.com