

**Responsable de la formation**

John Weate  
john.weate@cyu.fr  
01 34 25 28 45 - 07 51 22 89 41

**Secrétariat pédagogique**

Silvine Souchet  
01 34 25 28 43  
lp\_ccpm@ml.u-cergy.fr

**CY Cergy Paris Université**

**Institut économie et gestion**

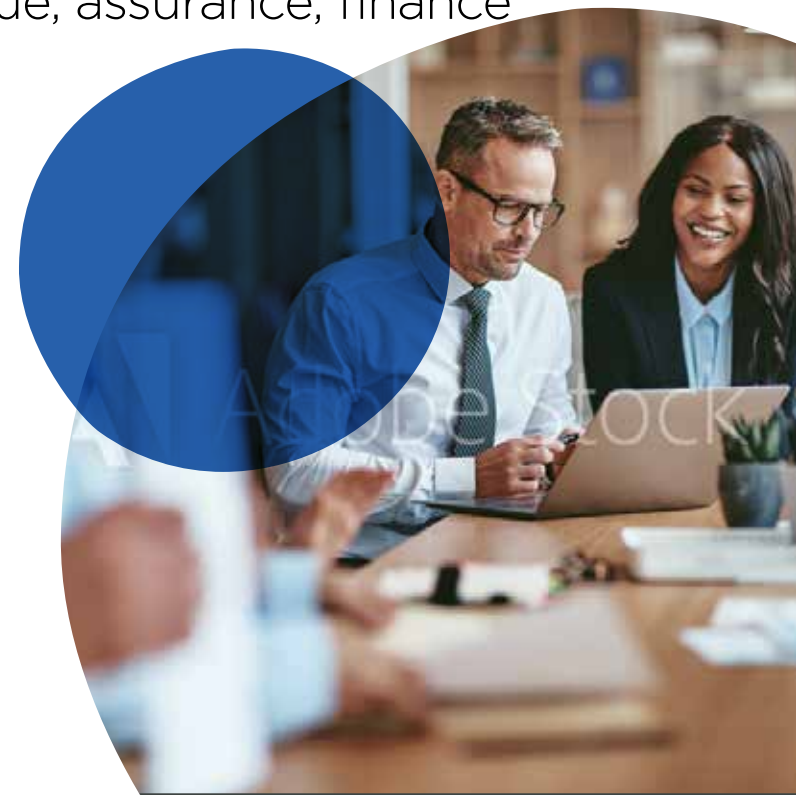
2 avenue Adolphe Chauvin - BP 222  
Bâtiment B, bureau 349, 3<sup>e</sup> étage  
Pontoise  
95302 Cergy-Pontoise cedex

[www.cyu.fr](http://www.cyu.fr)

# licence professionnelle

## Conseiller de clientèle de particuliers multicanal

Banque, assurance, finance



# Présentation

Parcours destiné aux étudiants qui souhaitent se réorienter au cours des premiers mois de leur première année à CY Cergy Paris Université (CY).

En 3 ans, dont deux en alternance, cette licence professionnelle propose aux étudiants motivés et désireux de découvrir rapidement le monde du travail, un métier évolutif, avec une solide culture générale en finance.

Ils suivent au cours de ces années, un cursus professionnel et académique respectant les préconisations des établissements bancaires partenaires.

Cette licence est adaptée à la demande des entreprises et ouvre sur un métier technique de conseils auprès des clients particuliers et/ou des petites entreprises.

Elle assure aux étudiants les moyens de connaître les enjeux du métier, de se développer à titre personnel et professionnel et d'être efficaces dès le premier contact en agence.

Les enseignements théoriques et pratiques sont réalisés soit par des professionnels de la banque, de l'assurance ou de la finance, soit par des enseignants universitaires.

Les cours sont orientés vers le métier à l'aide d'études de cas et de jeux concours..

## Admission

L'admission se fait sur dossier et après un entretien individuel. Les candidats sélectionnés doivent présenter une lettre de motivation, un CV, réussir des tests orthographiques et de logique. Au cours de l'entretien individuel, ils auront à apporter les preuves de leur engagement pour cette licence qui demande une présence obligatoire, un travail intensif, un savoir être et une présentation soignée.

## Liens avec les entreprises

La première année s'effectue au sein de CY avec un accompagnement personnalisé à la recherche d'un contrat en alternance pour la seconde année en partenariat avec ESB. Les deux années suivantes sont en alternance à raison de 15 jours de formation et 15 jours en entreprise. La formation est assurée à 50 % par CY et à 50 % par l'ESB (École Supérieure de la Banque).

Nos partenaires privilégiés sont l'ESB (École Supérieure de la Banque), la Société Générale (SG), La Banque Populaire Rives de Paris (BPRI), Banque Nationale de Paris et de Paribas (BNPP), le Crédit Lyonnais (LCL), le Crédit Agricole de l'Île-de-France (CAIF). D'autres établissements bancaires ou d'assurances apportent leurs soutiens à cette initiative.



### DÉBOUCHÉS

Il s'agit de devenir chargé de clientèle de particuliers et des petites entreprises banque assurance multicanal en agence ou au sein d'une plate forme spécialisée. Cette fonction est primordiale pour les entreprises car elle est le contact privilégié avec le client. C'est l'image même de la banque qui est concernée. Véritable porte d'entrée dans l'établissement, le chargé de clientèle peut évoluer vers différents postes en agence ou au siège. Pour ce faire il devra démontrer différentes aptitudes : l'écoute le goût de la vente, la connaissance des produits et services, le respect des objectifs la qualité des réponses aux besoins des clients, le respect des règles de déontologie et d'éthique.

## Programme

	CM	ECTS
<b>UE obligatoires Environnement bancaire</b>		<b>20</b>
<b>UE 1 Bloc 1 / Management</b>		<b>7</b>
EC 1 Droit du travail	21	2
EC 2 Principe de management et conduite de réunion	21	1
EC 3 Gestion de projet	14	1
EC 4 Expression, communication interculturelle	21	2
EC 5 Expression et communication bancaire en anglais	14	1
<b>UE 2 Bloc 2 / Conseiller TPE</b>		<b>13</b>
EC 1 La création d'entreprise	14	1
EC 2 La stratégie d'entreprise	21	2
EC 3 Vente b to b des produits bancaires	28	3
EC 4 Comptabilité générale et analyse financière TPE	14	1
EC 5 Analyse risque et note de crédit	14	1
EC 6 Économie financière	35	3
EC 7 Mathématiques financière	21	2
<b>UE obligatoires Pratique de l'environnement bancaire</b>		<b>24</b>
<b>UE 1 Bloc 1 / Gérer la relation client/prospect dans l'environnement bancaire omnicanal</b>		<b>6</b>
EC 1 Déclencher les prises de conscience	21	3
EC 2 Qualifier le projet client	35	3
<b>UE 2 Bloc 2 / Conseiller le client/prospect et proposer les solutions bancaires adaptées aux besoins</b>		<b>13</b>
EC 1 Statuer sur l'opportunité de rentrer en relation	14	3
EC 2 Identifier les solutions	42	4
EC 3 Traiter les besoins de financement	28	3
EC 4 Remporter l'adhésion du client et assurer le suivi	21	3
<b>UE 3 Bloc 3 / Contribuer aux résultats de son établissement bancaire dans le respect des dispositifs réglementaires</b>		<b>5</b>
EC 1 Actionner les leviers de développement	14	1
EC 2 Développer la satisfaction client	21	3
EC 3 Contribuer à l'accroissement du PNB	14	1
<b>UE obligatoires Se professionnaliser</b>		<b>16</b>
EC 1 Projet tutoré	84	12
EC 1 Projet jeu de simulation TPE	28	2
EC 2 Compétences numériques (Pix)	21	2

