

LICENCE PROFESSIONNELLE ASSURANCE, BANQUE, FINANCE : CHARGÉ DE CLIENTÈLE (QUIMPER)

PARCOURS CONSEILLER GESTIONNAIRE DE CLIENTÈLE SUR LE MARCHÉ DES PARTICULIERS EN BANQUE ET ASSURANCE

L3

UE 2 PRATIQUES DE L'ACTIVITÉ BANCAIRE ET D'ASSURANCE

Gestion de la Relation Client

Présentation

GESTION DE PORTEFEUILLE

Outils et moyens pédagogiques mis en œuvre :

Les notions fondamentales de la gestion d'un portefeuille de clients bancaires sont abordées lors de l'intervention à l'aide d'une présentation PowerPoint. Les étudiants sont amenés à prendre des notes en complément des diapositives.

Lors de cette même séance, les étudiants travaillent individuellement sur un cas concret reprenant les principaux indicateurs relatifs au suivi de l'activité et de la production sur un portefeuille de clients.

Contenus :

- > le nouveau contexte de la distribution,
- > les enjeux pour les banques,
- > les objectifs recherchés,
- > les moyens et leur mise en œuvre,
- > la gestion d'un portefeuille au quotidien,
- > les indicateurs de suivi d'un portefeuille de clients.

Compétences à acquérir :

L'étudiant doit être capable de :

- > comprendre l'évolution en cours des modes de distribution des produits bancaires,
- > appréhender l'organisation des portefeuilles clients au sein d'une agence bancaire,
- > identifier et choisir le bon mode de contact des clients ou prospects pour optimiser son activité commerciale,
- > connaître les indicateurs de suivi d'activité et de production que leurs managers utiliseront en guise d'appréciation de leurs performances commerciales,
- > être acteur dans l'élaboration du plan de développement sur son portefeuille (fixation des objectifs commerciaux annuels).

Modalités de contrôle des connaissances

Session 1 ou session unique - Contrôle de connaissances

Nature de l'enseignement	Modalité	Nature	Durée (min.)	Coefficient	Remarques
EC	CT	Ecrit et/ou Oral	60	0.75	