Université de Bretagne Occidentale

IUT Quimper

Licence Professionnelle Assurance, Banque, Finance : chargé de clientèle (QUIMPER)

Parcours Conseiller gestionnaire de clientèle sur le marché des particuliers en banque et assurance

Objectifs

Plus d'informations dans l'onglet «admission inscription »

Vidéo de présentation générale de la formation (1mn) https://youtu.be/asF1WOI_uRc
Témoignage d'une étudiante (2 min)
Cliquez ici

Vidéo de présentation de la formation Quimper(7 mn) : Cliquez ici

Les principaux métiers accessibles sont ceux de **gestionnaire de clientèle particulier dans le secteur de la banque ou de l'assurance**. Ces professionnels gèrent et développent leur portefeuille clients. Leur mission est également d'assurer la promotion et la vente de l'offre courante de bancassurance (épargne, crédit, assurance vie, incendie, accidents et risques divers...) pour répondre aux besoins d'une clientèle « moyenne gamme ».

Les métiers de gestionnaire de clientèle professionnelle sont également accessibles par cette formation..

Compétences acquises

Téléchargez la maquette de la formation

Les compétences attestées dans cette licence sont :

Des compétences techniques :

- Connaissance des produits et services de la banque-assurance
- Techniques de financement
- Réunir et apprécier les garanties,
- Exécuter un ordre de bourse simple,
- Appliquer les options en matière de fiscalité des valeurs mobilières,
- Analyser la responsabilité juridique du banquier,
- Appliquer les procédures de recouvrement amiable,
- Concevoir un montage fiscal adapté à la situation d'une clientèle " moyenne gamme ",
- Assurance vie
- Analyser les supports des contrats (euro, unités de compte, ...),
- Calculer le capital à terme, la rente viagère, ...
- Assurance Incendie, accident et risques divers (IARD)
- Expliquer les articles d'un contrat,
- Traiter les dysfonctionnements courants,
-Gérer les demandes d'indemnisation...

Des compétences commerciales:

- Analyser l'ensemble des besoins et motivations du client, en vue d'accompagner la constitution de son patrimoine
- Adapter le questionnement au comportement du client en fonction du déroulement de l'entretien
- Concevoir et dérouler un argumentaire ajusté à la situation commerciale courante
- Composer le scénario d'offre globale avec son client en sélectionnant les réponses appropriées dans la gamme courante,
- Prévoir l'évolution future du patrimoine en fonction de l'orientation des flux, compte tenu des aléas,
- Conclure la relation pour une vente, un conseil, une ouverture, sur la base du diagnostic de situation effectué,
- Organiser une opération de prospection en utilisant l'ensemble des moyens à disposition (mailing, téléphone,)...

Des compétences comportementales:

- Pratiquer la reformulation empathique
- Gérer les temps de parole de l'entretien sans désobliger l'interlocuteur
- Gérer l'agressivité éventuelle d'un client
- Gérer son temps en intégrant les contraintes de l'unité
- Développer un état d'esprit " orienté client "...

Des compétences managériales :

- Gérer un projet
- Animer une petite équipe...

Conditions d'accès

Bac+2 ou sur validation des acquis de l'expérience (VAE).

Retrouvez le témoignage d'une étudiante (promotion 2018) dans le magazine Challenge du 17/12/2020

Retouvez le témoignage d'une étudiante (promotion 2018) dans le magazine Challenge du 20/12/2018

Vidéo témoignage d'étudiants (1 mn):

Jean Sébastien AUFFRET : d'alternant à Directeur de réseau de proximité

Infos pratiques

Institut Universitaire de Technologie de Quimper (IUT de Quimper)
à Quimper

Contacts

Contact administratif
LE GALL Katell
Katell.Legall@univ-brest.fr
Tel. 02.98.90.85.22

Responsable pédagogique
CHARBONNIER Bruno

Université de Bretagne Occidentale

IUT Quimper

Programme

L3

UE 1 Environnement de la Banque Assurance

- Marchés des particuliers 10.5h
- Marchés spécialisés 24.5h
  - Agriculture
  - Analyse financière
  - Professionnels
- Responsabilité du banquier 10.5h
- Régimes matrimoniaux 10.5h
- Fiscalité des particuliers 10.5h
- Economie monétaire et rôles et missions de la Banque de France 14h
  - Economie monétaire
  - Rôles et missions BDF
- Simulation de gestion pilotage agence 21h

UE 2 Pratiques de l'Activité bancaire et d'assurance

- Accueil et vente rapide en multicanal 35h
- Fondamentaux de la vente 14h
- Négociation 21h
- Marketing 14h
- Epargne 28h
- Services bancaires 7h
- Crédits aux particuliers 21h
- Garanties 14h
- Assurances 42h
  - assurance des personnes 21h
  - assurance des biens 21h
- Assurance vie 14h
- Gestion de patrimoine 14h
- Gestion de la Relation Client 14h

UE 3 Outils de la Banque et de l'Assurance

- Anglais 24.5h
- Outils bureautiques 21h
- Initiation à l'utilisation de l'IA 7h
- Simulation de gestion 1 : pilotage entreprise 21h
- Maths et statistiques 14h
- Communication 21h
- Certification Voltaire 10.5h
- Management 10.5h

UE 4 Projet tuteuré et activités professionnelles

- Projet tuteuré 131h
- Bilan professionnel en entreprise

Dernière mise à jour le 02 mars 2026

Université de Bretagne Occidentale

UE 1 Environnement de la Banque Assurance

9 crédits ECTS

Université de Bretagne Occidentale

Marchés des particuliers

Présentation

MARCHES DES PARTICULIERS

Outils et moyens pédagogiques mis en œuvre :

La problématique défis/marché des particuliers est expliquée au tableau de manière interactive avec les étudiants lors de la 1ère séquence. Les caractéristiques fondamentales du marché sont ensuite présentées à l'aide d'un diaporama sous ppt

La seconde séquence, travail collectif des étudiants par groupes de 4 sur une étude de cas reprenant l'ensemble des caractéristiques du marché de leur banque d'apprentissage

Contenus :

La problématique : défis/banque des particuliers

Le Produit Net Bancaire et la contribution du marché à sa constitution

Analyse et segmentation du marché

Stratégie et planification commerciale

Les innovations majeures en cours et à venir du marché en terme d'offres commerciales et de diversification

La distribution sur le marché des particuliers : multi canal, gestion de la relation client, organisation commerciale

L'ouverture des banques à l'international dans la banque de détail

Compétences à acquérir :

L'étudiant doit être capable de :

Comprendre et analyser les différentes problématiques qui se posent à la banque sur le marché des particuliers :

- contribution du marché à la constitution du Produit Net Bancaire
- les apports de la segmentation sur la stratégie commerciale et ses impacts clients

Analyser les principales caractéristiques du marché des particuliers de son établissement d'apprentissage à l'aide d'outils (grille de Mac Kinsey) et les expliquer

L'objectif prioritaire est de comprendre le positionnement et la stratégie actuelle des différents établissements bancaires sur le marché des particuliers et les impacts clients qui en découlent

Modalités de contrôle des connaissances

Session 1 ou session unique - Contrôle de connaissances

Nature de l'enseignement	Modalité	Nature	Durée (min.)	Coefficient	Remarques
	CT	Ecrit et/ou Oral	60	0.5	

Université de Bretagne Occidentale

Marchés spécialisés

Présentation

MARCHES SPECIALISES 1

Outils et moyens pédagogiques mis en œuvre :

Les notions fondamentales de gestion sont abordées lors de la 1° intervention à l'aide d'une présentation PowerPoint et d'un support papier.

Lors des séances suivantes, les étudiants travaillent individuellement sur des études de cas réelles de dossier de demande de financement et sur des comptes d'entreprises en régime de croisière.

Contenus :

Élaboration et analyse des Soldes intermédiaires de Gestion

Élaboration et analyse du bilan financier

Analyse des équilibres financiers : B.F.R, F.R.N.G et trésorerie

Synthèse : diagnostic financier du dossier (facteurs de risques) et prise de décision de financement

Étude complète d'un dossier de demande de financement professionnel

Compétences à acquérir :

L'étudiant doit être capable de :

- Analyser les équilibres financiers fondamentaux d'une entreprise à partir de la liasse fiscale
- Identifier les principaux facteurs de risques avant de proposer ou non un financement
- Appréhender distinctement les notions de rentabilité et d'équilibre financier

L'objectif essentiel est de prendre du recul par rapport au dossier afin d'établir un diagnostic (facteurs de risques) le plus objectif possible avant toute décision de financement.

MARCHES SPECALISES 2

Outils et moyens pédagogiques mis en œuvre :

Présentation power point et support papier pour les étudiants pour prise de note complémentaire.

Contenus :

L'environnement agricole

Les indicateurs de la décision de financement

Les différents types de financement

Les garanties

La méthodologie d'analyse financière
La gestion du risque au quotidien
Quiz de connaissances

Compétences à acquérir :

L'étudiant doit être capable :

- d'intégrer des données macro- économiques sur le monde agricole et ses enjeux autant dans un contexte européen, français, régional
- acquérir des connaissances technico- économiques sur les principales productions végétales et animales françaises
- de calculer un prix d'équilibre par production
- d'analyser les équilibres financiers fondamentaux d'une exploitation agricole
- d'appréhender les principaux modes de financement des exploitations avec les spécificités de certains prêts (prêts bonifiés notamment)

l'objectif est d'acquérir un socle de connaissances minimum du monde agricole afin d'exercer un premier métier d'accueil commercial. L'assistant commercial est appelé à accueillir tout type de clientèle et le contact commercial passe par un minimum de savoirs sur certains métiers.

MARCHES SPECALISES 3

A – Outils et Moyens Pédagogiques mis en œuvre :

Basé sur l'échange, sur la réflexion en sous groupes, pas de remise de support.

Découverte du Marché Professionnel, les différentes structures juridiques en présence, les différents intervenants, le dossier administratif, l'ouverture d'un compte, rappel sur les grandes masses du Bilan et les SIG, rappels sur la Fiscalité des Entreprises, la demande de crédit, les garanties, l'Entreprise en difficulté..

B – Contenus :

1 - Qu'est ce qu'un professionnel ?

- Qu'est ce qu'un Commerçant, Qu'est ce qu'un Artisan?, Qu'est ce qu'une Profession Libérale

2 – Quelles sont les différentes structures rencontrées

- Entreprise Individuelle, Auto entrepreneur, EIRL ; Les sociétés commerciales : EURL, SARL, SASU, SAS, Les SELARL, les SELACA, Les SCM, les SCP, les SCI

3 – Réflexions en sous groupe :

- Avantages et inconvénients de l'Entreprise Individuelle
- Avantages et Inconvénients de la Sté de Capitaux.

4 – Quels sont les différents intervenants sur le Marché des Professionnels

CFE, Experts comptables, Commissaires aux comptes, AGA/CGA, Impôts, URSSAF/MSA
Chambres, Syndicats, ordres et conseils, Partenaires et Prescripteurs : SIAGI, OSEO
Banque.

5 – L'Entrée en relation

- Travaux en sous groupe pour questions à l'ouverture d'un compte Pro
- Synthèse des 5 questions à se poser lors de l'ouverture d'un compte Pro ?

6 – Le Dossier administratif

- FIBEN, La Cotation B de F – côte d'activité – côte de crédit – cotation des Dirigeants
- Infos délivrées par le Tribunal de Commerce, Info-greffe – FNCI

7 – LE BILAN et le Compte de Résultat

- Les grandes masses du Bilan, Rappel sur le FDR, BFR, et TN, capacité d'endettement
- Le Compte de Résultat, et les SIG, La CAF, capacité de Remboursement, La Fiscalité, Les Régimes d'imposition

8 – La demande de Crédit

- Travaux en sous groupe pour la demande de crédit
- Synthèse des questions que je dois me poser pour statuer sur la demande?

9 – Quelles sont les garanties possibles

- Garanties personnelles, Garanties réelles, Les Sociétés de Caution Mutuelle

10 – L'Entreprise en difficulté.

- Procédure de Conciliation, Procédure de sauvegarde, Redressement judiciaire
-Liquidation judiciaire

C - Compétences à acquérir

L'étudiant doit être capable de :

- Distinguer les différents professionnels, leurs modes d'exercice, et le milieu dans lequel ils évoluent.
- D'ouvrir un compte professionnel en respectant la législation
- De croiser les infos d'un Bilan et d'un compte de Résultat pour déterminer les besoins d'un professionnel afin de l'accompagner
- D'avoir des connaissances sur une Entreprise en difficulté – Les Clignotants à détecter

D - Modalités d'évaluation

Quiz reprenant l'ensemble des points abordés

Questions pour vérifier l'assimilation de certaines notions

Durée de l'évaluation : environ 1 H. effectuée dans la quinzaine qui suit la Formation

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	90	1.25	

Université de Bretagne Occidentale

Agriculture

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	30	0.25	

Université de Bretagne Occidentale

Analyse financière

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	30	0.75	

Université de Bretagne Occidentale

Professionnels

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	30	0.25	

Université de Bretagne Occidentale

Responsabilité du banquier

Présentation

RESPONSABILITE DU BANQUIER

Outils et moyens pédagogiques mis en œuvre :

Documentation papier et site internet pour des documents supplémentaires

Contenus :

Responsabilité civile des banques
Chapitre I – Présentation générale des mécanismes de responsabilité civile
Section 1 – La responsabilité contractuelle.
§ 1 – L'inexécution contractuelle.
§ 2 - Conditions de la responsabilité contractuelle.
Section 2 – La responsabilité délictuelle.
1 - Schéma général
2 - la faute personnelle :
3 - Le fait anormal d'autrui : la responsabilité du commettant du fait de son préposé.
4 - Exonération
Chapitre II – Les cas particuliers de responsabilité des banques
§ 1 – Les obligations d'information et mise en garde
A – La reconnaissance d'une obligation de mise en garde.
B – Limite à l'information : le principe de non immixtion.
§ 2 – Les obligations de soutenir le client
A – Le soutien abusif ou l'octroi abusif de crédit
B – La rupture abusive de soutien
§ 3 – L'obligation au secret bancaire
§ 4 - Les procurations
§ 5 – Les obligations à l'égard du porteur d'une carte de paiement
§ 6 - Les obligations à l'égard de la caution
A - Le dol
B – La proportionnalité du cautionnement
C – La responsabilité en cas de perte, par la banque, de ses autres garanties (art. 2314 Code civil)

Compétences à acquérir :

L'étudiant doit être capable de :
Conseiller le client professionnel ou consommateur en respectant les obligations de mise en garde et autres obligations du banquier à l'égard du client
Prévenir les litiges liés aux abus d'octroi de crédit ou ruptures abusives de crédit, aux cautionnements abusifs

Modalités de contrôle des connaissances

Université de Bretagne Occidentale

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	0.5	

Université de Bretagne Occidentale

Régimes matrimoniaux

Présentation

REGIMES MATRIMONIAUX

Outils et moyens pédagogiques mis en œuvre :

Les notions fondamentales des régimes matrimoniaux et des successions avec les nouveautés légales sont abordées en trois demi- journées et partie de la quatrième demi-journée. Le surplus de la quatrième demi- journée est consacré à l'examen.

Les étudiants prennent des notes en cours qui n'est pas magistral, l'intervenant indiquant les points forts de son exposé et des exemples sur le tableau. Un document papier est remis à la fin de chaque séance ou dans les jours qui suivent afin d'adapter ce document à ce qui a été évoqué en cours.

Contenus :

- Notion de patrimoine,
- Notion de statut matrimonial,
- Régime primaire des époux mariés,
- Régime légal,
- Régimes conventionnels,
- Aspects civils des successions,
- Aspects fiscaux des successions,
- PACS,
- Assurance- vie et notamment écueils à éviter.

Compétences à acquérir :

L'étudiant doit être capable de :

- Analyser le régime matrimonial de son client,
- Analyser son régime matrimonial s'il est marié,
- Comprendre le rôle du notaire au moment du règlement d'une succession,
- Poser les bonnes questions à son client en matière de régimes matrimoniaux et succession,
- Connaître le vocabulaire juridique en la matière afin de pouvoir échanger justement avec les professionnels.

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	0.5	

Université de Bretagne Occidentale

Fiscalité des particuliers

Présentation

FISCALITE DES PARTICULIERS

Outils et moyens pédagogiques mis en œuvre :

Les bases de la fiscalité des particuliers. Vu la densité du programme, les étudiants travailleront par groupes et prendront des notes sur le cours magistral qui sera diffusé, en alternance avec des exercices liés à des supports pédagogiques préparés par l'intervenant.

Contenus :

Autour de la déclaration d'impôt particulier :

1ère séance : Notion de la fiscalité en France
Etudes traitement et salaires, pensions, B.NC, BIC, revenus annexes.

2ème séance : Les revenus Immobiliers, les programmes immobiliers de défiscalisation (Robien, Borloo,...) ainsi que les déficits fonciers et les plus- values immobilières.

3ème séance : La fiscalité des placements mobiliers et des revenus de capitaux mobiliers notions des placements et fiscalité bancaire.

4ème séance : Fiscalité annexe (CSG, ISF,...)
QCM

Compétences à acquérir :

L'étudiant doit être capable de :

Appréhender avec un client les notions de fiscalité
Connaître les notions des placements Mobiliers et l'expliquer au client pour le conseiller
Analyser une feuille d'imposition
Connaître les différents régimes de défiscalisation

Objectif principal : Etre au maximum efficace à la prise de poste afin d'appréhender la fiscalité de son client particulier et le conseiller vers des placements ou des concours adaptés à sa situation et à sa demande.

Université de Bretagne Occidentale

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	0.5	

Université de Bretagne Occidentale

Economie monétaire et rôles et missions de la Banque de France

Présentation

ECONOMIE MONETAIRE ET BDF

Outils et moyens pédagogiques mis en œuvre :

- Développement du cours au moyen d'une présentation Powerpoint.
- Rappel des notions fondamentales, définitions et théories développées par quelques grandes figures de la pensée Economique.
- Illustration des mécanismes économiques développés à l'aide de Diagrammes synthétiques.
- Illustration à l'aide d'articles de l'actualité.

Contenus :

Economie Monétaire :

1) Aspects « réels » - Définitions

Le marché monétaire et le marché des changes.

Le rôle de la BCE.

Le rôle des banques de second rang ou banques commerciales.

2) Aspects théoriques

La Formation des taux d'intérêts

Définitions : Politique monétaire expansionniste / au contraire restrictive.

Conséquences sur l'économie « réelle » - présentation synthétique de la vision Keynésienne et monétariste.

3) Illustrations - Conclusion

Que nous apprend la crise des prêts Hypothécaires à risque aux Etats- Unis ?

L'importance de la confiance – La notion de Titrisation.

Compétences à acquérir :

L'étudiant doit être capable de :

- Définir les notions :

Marché monétaire, Marché des Changes. Intervenants et fonctionnement.

- Expliquer la formation des Taux d'intérêts et taux de change.
- Définir et expliquer les conséquences d'une Politique monétaire expansionniste / Restrictive.
- Expliquer la Théorie quantitative de la monnaie, La vision monétariste / la vision Keynésienne – En quoi s'opposent- elles ?
- Comprendre La crise en cours aux Etats- Unis sur le marché des prêts Hypothécaires à risque (Crise des « Subprime ») et ses répercussions.

Université de Bretagne Occidentale

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	90	1	

Université de Bretagne Occidentale

Economie monétaire

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	

Université de Bretagne Occidentale

Rôles et missions BDF

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	30	0.25	

Université de Bretagne Occidentale

Simulation de gestion pilotage agence

Présentation

SIMULATION DE GESTION PILOTAGE AGENCE

Outils et moyens pédagogiques mis en œuvre

SIMUPAG est un simulateur de gestion qui met les étudiants en situation de responsables d'agence bancaire. Toutes les entreprises sont en concurrence. Elles prennent des décisions et le simulateur reproduit le comportement du marché le plus fidèlement possible. Grâce à ce simulateur, les étudiants vont découvrir les contraintes de la prise de décisions, la difficulté de fixer et d'atteindre des objectifs, l'importance de la concurrence, la nécessité de bien connaître son marché et bien d'autres choses encore.

Contenus :

Les étudiants sont regroupés en quatre équipes de 3 à 6 personnes. Chaque équipe représente les responsables d'une agence bancaire qui se trouve confrontée sur le marché des particuliers à trois autres agences concurrentes situées dans la même zone de chalandise. Chaque équipe prend au début de chaque période une série de décisions de pilotage (stratégies commerciales, programmes de formation du personnel, allocation du temps commercial en fonction d'objectifs précis, fixation des taux de crédit, etc., qui conditionnent les résultats commerciaux et financiers de l'agence pour la période. A la fin de chaque période qui correspond à une année d'activité, chaque équipe reçoit une feuille de résultats qui fournit des indications sur la situation et les réalisations de l'agence (degré d'atteinte des objectifs, taux de pénétration, encours, Produit Net Bancaire généré, informations sur la concurrence, compte de résultats, etc.,

Compétences à acquérir :

A l'issue de cette simulation «SIMUPAG» les étudiants seront en mesure :

> d'analyser l'environnement interne et externe,
> d'optimiser l'efficacité du temps commercial,
> de quantifier et de répartir l'activité nécessaire pour atteindre les objectifs fixés, de transformer en fait les objectifs quantitatifs en activité commerciale,
> d'utiliser tous les moyens disponibles pour piloter les résultats et l'activité de l'agence,
> de comprendre la notion de PNB et d'analyser sa formation,
> de travailler en équipe

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	0.5	

Université de Bretagne Occidentale

UE 2 Pratiques de l'Activité bancaire et d'assurance

21 crédits ECTS

Université de Bretagne Occidentale

Accueil et vente rapide en multicanal

Présentation

ACCUEIL ET VENTE RAPIDE MULTICANAL 1

Objectifs pédagogiques

Contribuer à la satisfaction des clients en mettant en œuvre un accueil de qualité, notamment en cas d'affluence au sein de l'agence

Traiter efficacement les réclamations et faire face à l'agressivité d'un client

Adopter un comportement adéquat en matière de commercialisation de produits ou de Services.

Principaux thèmes abordés

MIEUX ACCUEILLIR NOS CLIENTS

> Comment orienter nos clients
> Comment les persuader
> Lois et canaux de communication
> La prise de contact et le service adéquat au client
> Les 5 points clés pour l'accueil d'un client
> Communiquer en assertivité
> Reformuler et traiter une objection
> Gérer l'espace et gérer un conflit à l'accueil

METHODES ET TECHNIQUES DE VENTE A L'ACCUEIL

> Préparation de la vente à l'accueil (matérielle, cognitive et intellectuelle)
> La méthode APAC (accroche, proposition, argumentation et conclusion)
> La « vente « du prix
> Que faire après la vente ?
> Plan d'actions : citez 3 points à mettre en œuvre rapidement et concrètement

Compétences à acquérir :

L'étudiant doit être capable de :

- contribuer à la satisfaction des clients en mettant en œuvre un accueil de qualité, notamment en cas d'affluence au sein de l'agence

- traiter efficacement les réclamations et faire face à l'agressivité d'un client

- adopter un comportement adéquat en matière de commercialisation de produits ou de services

ACCUEIL ET VENTE RAPIDE MULTICANAL 2

Objectifs pédagogiques

Maîtriser logique et techniques de réception et d'émission d'appels

Passer d'un traitement technique à un traitement relationnel de vos appels

Faire du téléphone un avantage concurrentiel

Construire votre propre boîte à outils pour optimiser vos appels

Principaux thèmes abordés

Pourquoi professionnaliser mes appels

Règles d'or d'une communication téléphonique efficace

Les fondamentaux de la communication

Université de Bretagne Occidentale

Les composantes de la communication
Les niveaux de discours et d'information
Les attitudes gagnantes au téléphone
L'assertivité et l'empathie
Techniques pour optimiser la conduite du dialogue

Ma boite a outils personnalisée

> Trame de la réception d'appel
> Prospecter par téléphone (plan de prospection, estimation, évaluation)
> Caractéristiques d'une communication téléphonique (préparations)
> Les étapes d'un appel sortant (contact, découverte, objection, questionnement, conclusion)
> Le « pitch »
> Que faire des informations collectées ?
> Les relances téléphones

Compétences à acquérir :

L'étudiant doit être capable de :

- Situer l'évolution des rapports commerciaux et la place du téléphone face aux nouvelles exigences de la clientèle ;
- Comprendre la démarche commerciale de l'entreprise et la place qu'elle donne au téléphone ;
- Mettre en œuvre une démarche commerciale personnelle en s'appuyant sur le téléphone.

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	120	1.75	

Université de Bretagne Occidentale

Fondamentaux de la vente

Présentation

FONDAMENTAUX DE LA VENTE

Objectifs pédagogiques

Préparer un entretien de vente

Conduire un entretien de vente

Analyser ce qui se passe au cours d'un entretien de vente

Principaux thèmes abordés

Rappels sur l'environnement de l'activité de vente

> La prise de rendez-vous avec les clients
> La préparation des rencontres
> Les outils commerciaux (les supports d'informations sur les clients, les outils de suivi et de pilotage de son activité commerciale : indicateurs,...)

Structuration des entretiens de vente

> La vente rapide
> Les 5 phases de la vente conseil

Les cinq grandes phases des entretiens de vente en pratique

> La conduite de l'élaboration de la conviction, la réponse aux questions du client et le traitement des objections
> La conclusion d'un entretien de vente : concrétisation par l'obtention de l'achat, puis prise de congé (prévision de suivi et planification des rencontres ultérieures)

Identification des façons de résoudre trois questions pratiques relativement fréquentes :

> Faire face aux clients agressifs
> Faire accepter un refus de vente
> Différer le traitement

Optimiser sa gestion de la relation commerciale, dans le temps

Compétences à acquérir :

L'étudiant doit être capable de :

- Préparer un entretien de vente
- Conduire un entretien de vente
- Analyser ce qui se passe au cours d'un entretien de vente

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	30	0.75	

Université de Bretagne Occidentale

Négociation

Présentation

NEGOCIATION

Outils et moyens pédagogiques mis en œuvre :

Les notions fondamentales de conduite d'un entretien commercial et de négociation sont abordées au cours des 3 journées d'intervention à l'aide d'une présentation PowerPoint : les étudiants sont amenés à prendre des notes au fur et à mesure des commentaires et mises en situation.

Au cours des séances, les étudiants travaillent sur des mises en situation (sketchs) : préparation des négociations, déroulement des entretiens, analyse.

Des supports de préparation d'entretien (« grille de préparation », document Word) leur sont délivrés.

Contenus :

- Intégration de la négociation dans la méthode de vente PADIPAC.
- La défense des conditions : méthodologie d'annonce et de défense de conditions, méthodes de conclusion, attitude face à la concurrence.
- Les règles d'or de la négociation.
- Application aux cas de négociation sur services bancaires.
- Application aux cas de négociation sur l'épargne.
- Application aux cas de négociation sur crédits.
- Aspect psychologique de la négociation.
- Les techniques d'achat : réponses possibles

Compétences à acquérir :

L'étudiant doit être capable de :

- Conduire un entretien commercial selon la méthode préconisée PADIPAC.
- Intégrer la négociation dans la méthode de vente.

- Préparer ses négociations.
- Défendre ses taux et conditions.
- Conclure efficacement sa vente.

L'ensemble de ces thèmes est abordé au travers de cas de négociations relatifs aux : services bancaires, produits d'épargne, crédits (et périphériques crédits).

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	30	1	

Université de Bretagne Occidentale

Marketing

Présentation

RELATION CLIENT - COMMERCIAL

Outils et moyens pédagogiques mis en œuvre :

La présentation est réalisée à l'aide d'un support Powerpoint. Un document papier reprenant l'essentiel du cours est remis aux étudiants en début de séance.

Des documents extraits de revues spécialisées sont analysés et commentés.

Des échanges sur des situations vécues par les étudiants servent à illustrer le cours

Contenus :

La mercatique et son évolution : nature et évolution de la relation client.

L'activité de services :

La servuction

La coproduction par le personnel en contact dans la banque.

La relation client :

les dimensions de la personnalisation.

Les facteurs qui influencent la satisfaction du client

La fidélisation par la personnalisation de la relation

Le marketing relationnel

Mise en œuvre du marketing relationnel dans les services (« one to one » en « B to C »)

Compétences à acquérir :

L'étudiant doit être capable de :

Comprendre l'importance de la personnalisation de la relation avec le client, pour mieux le connaître, pour mieux le comprendre, et donc mieux le conseiller.

Se persuader que dans une entreprise de services les facteurs de fidélisation sont essentiellement basés sur la satisfaction du client. Que la perception de la qualité de la relation par le client est fonction de l'individualisation, de l'attention individuelle et de la singularisation développée par le vendeur.

Mesurer l'importance du rôle du personnel de front office dans la fidélisation des clients d'une banque, et donc de son propre rôle dans l'équipe commerciale de son agence.

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	30	0.75	

Université de Bretagne Occidentale

Epargne

Présentation

EPARGNE 1

Outils et moyens pédagogiques mis en œuvre :

- Utilisation de PowerPoint et de fiches Synthèses

Contenus :

- De la Banque à la « bancassurance » … à la « Banque - services ».
- Présentation de l'élargissement progressif du périmètre des activités bancaires et du développement de la concurrence depuis la loi du 24/01/1984.
- Présentation du périmètre du cours (Produits d'épargne et services).
- Présentation des produits d'épargne de base, des produits court terme et de leur commercialisation.
- Les services bancaires et leur distribution.
- Les Services attachés à la commercialisation du compte : les comptes services.
- La banque de détail : de l'agence à la banque à distance.
- Intérêt en termes de Pnb et Multi- vente pour les banques.
- Exemple : Présentation détaillée d'un point de vente, Clientèle, Pnb dégagé, potentiel.

Compétences à acquérir :

L'étudiant doit être capable de :

- Connaître les offres proposées par les Banques ainsi que leurs principales caractéristiques.
- Connaître les enjeux pour les Banques de cette diversification.
- Être en mesure réaliser une vente rapide et de répondre à une demande basique de renseignement sur les Domaines traités dans ce cours dans le cadre d'une accroche au guichet ou en renfort d'un conseiller ou encore au téléphone.

Université de Bretagne Occidentale

EPARGNE 2

Outils et moyens pédagogiques mis en œuvre :

- Présentations Power point
- Fiches synthétiques de présentation pour certains produits complexes
- Schémas récapitulatifs de la fiscalité des valeurs mobilières selon l'enveloppe de détention.

Contenus :

- Caractéristiques de tous les produits de placements financiers suivant : PEP, Assurance-vie, Bons de capitalisations, Valeurs Mobilières, PEA.
- Fiscalité des produits
- Tableau de diversification
- Univers de besoin, attentes et avantages clients
- Zoom sur les valeurs mobilières (identification des différentes classes d'actifs, des différents modes de gestion et des différentes enveloppes de détention)
- Immobilier de rapport (SCPI,OPCI , Immobilier direct)
- Principaux dispositifs de défiscalisation immobilière

Compétences à acquérir :

L'étudiant doit être capable de :

- Acquérir la connaissance technique et fiscale de tous les produits d'épargne
- Définir les besoins couverts par chacun de ces placements
- Avoir la capacité de transformer une caractéristique du produit en argument commercial et/ou en avantage pour le client.
- Savoir identifier les différentes classes d'actifs
- Etre en mesure de déterminer un profil de gestion en fonction du niveau de risque accepté par le client
- Etre en mesure de choisir un mode de gestion selon le niveau de compétence et/ou d'implication du client

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	1.5	

Université de Bretagne Occidentale

Services bancaires

Présentation

SERVICES BANCAIRES

Outils et moyens pédagogiques mis en œuvre :

Les informations essentielles liées à l'ouverture d'un compte bancaire, son fonctionnement et les moyens de paiement qui y sont rattachés, sont abordés lors de l'intervention à l'aide d'une présentation PowerPoint. Les étudiants sont amenés à prendre des notes en complément des diapositives.

Contenus :

> le compte bancaire et son fonctionnement,
> les moyens de paiement,
> l'évolution des moyens de paiement.

Compétences à acquérir :

L'étudiant doit être capable de :

> connaître les règles qui encadrent l'ouverture et le fonctionnement d'un compte bancaire,
> connaître les principales caractéristiques des moyens de paiement ,
> être en mesure d'apporter un conseil à la clientèle sur ces produits tant en équipement de nouveaux clients que de gestion du « service après- vente ».

Modalités d'évaluation :

Les étudiants sont évalués lors d'une séance de contrôles au moyen d'un quizz portant sur l'ensemble du programme de cette matière. La durée de l'épreuve est de l'ordre de 45 mm.

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	30	0.5	

Université de Bretagne Occidentale

Crédits aux particuliers

Présentation

CREDITS AUX PARTICULIERS

Outils et moyens pédagogiques mis en œuvre :

Basé sur l'échange. pas de remises de support. Il leur est indiqué les points les plus importants à retenir. Mise en situation et exemples concrets analysés ensemble. Les étudiants travaillent sur des cas concrets aussi.

Contenus :

L'environnement juridique des crédits aux particuliers

Les crédits à la consommation

> Le crédit permanent
> Le crédit classique (ou amortissable)
> La location avec option d'achat

Les crédits à l'habitat

> Les projets du client
> Les types de financement à l'habitat et leur réglementation
> Les financements bancaires : les prêts réglementés (PTZ, PAS, PC, EL), le PTH, le prêt relais, le crédit revente
> Les prêts non bancaires et les aides de l'Etat
> Les caractéristiques techniques de l'offre client
> Les accessoires

Les garanties

L'étude, la mise en place et la gestion d'un dossier de financement

La maîtrise du risque

Compétences à acquérir :

L'étudiant doit être capable de :

> Cerner la situation du client : son identité, sa situation financière, le profil et le comportement de ce client
> Définir les projets, besoins, attentes et motivations du client : la catégorie, le type de besoins, le type de projet
> Identifier les produits adaptés et les éventuelles garanties
> Proposer, expliquer et justifier l'offre de crédit : présenter le fonctionnement du produit et les caractéristiques de l'offre et des accessoires, justifier l'adéquation de l'offre au besoin ou au projet du client
> Mettre en place le dossier en respectant le formalisme adéquat : identifier et rassembler les pièces nécessaires, expliquer les modalités de réalisation (délai Scrivener, délai de réalisation, modalités de déblocage)

Modalités de contrôle des connaissances

Université de Bretagne Occidentale

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	1	

Université de Bretagne Occidentale

Garanties

Présentation

LES GARANTIES

Outils et moyens pédagogiques mis en œuvre :

D'abord mesure des connaissances à travers questionnement + présentation du plan. Apport d'informations, mots et phrases clés inscrites au board pour prise de notes. Remise de tableaux servant à faire la synthèse à partir de questionnement.

Contenus :

Les garanties :

- Considérations générales, comprenant les droits du créancier impayé, les garanties comme moyen de couverture des risques de crédit, les garanties pour les professionnels et les entreprises

- Description des différents types de garanties : les suretés réelles, personnelles ; relation entre suretés et types de crédits ; l'entreprise, le crédit, la garantie, la loi Dutreil.

Caractéristiques du cautionnement de personnes physiques : Idem les garanties réelles, mobilières puis immobilières.

Caractéristiques des Organismes de caution mutuels. Détails de fonctionnement, modalités, cas d'école à travers l'étude d'un OCM / Crédit Logement.

Compétences à acquérir :

L'étudiant doit être capable de :

Connaître les différentes formes de garanties et leur association aux différents types de crédit, par rapport à leurs futurs métiers dans la banque, les règles régissant ces garanties, l'importance du formalisme juridique se rapportant à leur prise et leur inscription, ainsi que leur mise en œuvre.

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	120	0.75	

Université de Bretagne Occidentale

Assurances

Présentation

ASSURANCES

Outils et moyens pédagogiques mis en œuvre :

Après une présentation du contexte de l'assurance en France (marché, acteurs, structure), les cours alterneront moments de concepts (notions juridiques, naissance – vie et fin du contrat), et travaux de groupe sur les parties technique et commerciale des contrats d'assurance de personnes (excepté l'assurance-vie vue en gestion de patrimoine) et de biens. Les documents exploités comprennent : un plan du cours, les conditions générales et particulières des principaux contrats commercialisés dans les réseaux de banque-assurance.

Contenus :

- Le secteur de l'assurance et son environnement sur le marché français
- Les mécanismes fondamentaux
- La vie du contrat d'assurance (approche juridique)
- L'approche technique et commerciale des principaux contrats commercialisés

Compétences à acquérir :

L'étudiant doit être capable de :

- Classer les différents contrats d'assurance en fonction de leurs caractéristiques
- Connaître les principaux distributeurs d'assurance
- Définir le contrat et ses modalités d'activation en fonction des événements garantis
- Définir le risque et ses conséquences sur la vie du contrat
- Se mettre en situation de vendeur et distinguer les principaux atouts de chaque contrat d'assurance proposé (assurance décès – IARD) en fonction du besoin, grâce à des notions techniques et commerciales
- Bien conseiller les clients dans une première approche des domaines de l'assurance de biens et de personnes

Modalités d'évaluation :

L'évaluation s'effectuera à la dernière intervention sous forme de :

- Quizz pour la partie « fondamentaux »
- Questions pour vérifier l'assimilation de certaines notions
- Situation commerciale avec des cas pratiques nécessitant de choisir un contrat dans la gamme en fonction des besoins identifiés ou créés chez le client

Modalités de contrôle des connaissances

Université de Bretagne Occidentale

Session 1 ou session unique - Contrôle de connaissances

Nature de l'enseignement	Modalité	Nature	Durée (min.)	Coefficient	Remarques
EC	CT	Ecrit et/ou Oral	150	2	

Université de Bretagne Occidentale

assurance des personnes

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	75	1	

Université de Bretagne Occidentale

assurance des biens

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	75	1	

Université de Bretagne Occidentale

Assurance vie

Présentation

ASSURANCE VIE

Outils et moyens pédagogiques mis en œuvre :

- Présentations Power point
- Etudes de cas, travail individuel suivi d'une correction collective

Contenus :

3 parties

> Aspects juridiques de l'assurance-vie

- Données de base
- Intervenants au contrat
- Assurance vie et les régimes matrimoniaux
- Clause bénéficiaire
- Démembrement
- Aménagements complémentaires
- Dénouement du contrat
- Etudes de cas

> Aspects fiscaux de l'assurance-vie

- Application des droits de succession
- Imposition des intérêts capitalisés
- Prélèvement sociaux
- Prise en compte pour l'ISF
- Etudes de cas

> Aspects financiers de l'assurance-vie

- Support de gestion patrimoniale
- Support de diversification (composition des compartiments)
- Etudes de cas

Compétences à acquérir :

L'étudiant doit être capable de :

- Apporter des conseils juridiques, fiscaux et financiers dans le cadre d'une gestion optimisée du contrat d'assurance- vie
- Mettre à profit les connaissances acquises sur les produits financiers, les marchés et la fiscalité (IRPP et Transmission)
- Etablir un calcul rapide de droits de succession
- Mettre a profit ses connaissances sur les régimes matrimoniaux
- Rédiger une clause bénéficiaire

- Expliquer les conséquences d'un dénouement de contrat en cas de vie et en cas de décès

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	90	0.75	

Université de Bretagne Occidentale

Gestion de patrimoine

Présentation

GESTION DE PATRIMOINE

Outils et moyens pédagogiques mis en œuvre :

- Présentations Power point
- Etudes de cas, travail individuel suivi d'une correction collective

Contenus :

- Découverte de la méthodologie de l'approche patrimoniale
- Eléments constitutifs et éléments d'analyse du patrimoine
- Rappel sur les régimes matrimoniaux
- Rappel sur les règles de la transmission du patrimoine
- Leur impact sur la gestion et l'optimisation du patrimoine

Compétences à acquérir :

L'étudiant doit être capable de :

- Mettre à profit les connaissances acquises sur les produits d'épargne
- Etablir un tableau de diversification du patrimoine d'un client
- Répartir les biens d'un couple en fonction de son régime matrimonial
- Déterminer un actif successoral, sa répartition entre les héritiers et calculer les droits de succession
- Définir un profil de risque
- Apporter des conseils (solutions juridiques et fiscales, placements) adaptés à une problématique patrimoniale

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	120	0.5	

Université de Bretagne Occidentale

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	

Université de Bretagne Occidentale

UE 3 Outils de la Banque et de l'Assurance

12 crédits ECTS

Université de Bretagne Occidentale

Anglais

Présentation

ANGLAIS

Outils et moyens pédagogiques mis en œuvre :

Dossiers de communication, pairwork activities, role- plays

Contenus :

a Corporate communication n° A : meeting people

Vocabulary : finance & economy + comprehension orale : “A male P.A”

a Corporate communication n° 2 : on the phone

Vocabulary : banking & means of payment + the European union (coins & notes)

a Corporate communication n° 3 : in the workplace

Vocabulary : at the bank, banking services + comprehension écrite : young, single and $15,000 in the red.

a Corporate communication n° 4 : e- mails & fax

Vocabulary : putting money aside + study of a statement of account + public speaking.

a Cours Banking & means of payment (central banks, commercial banks…), banking services.

Compétences à acquérir :

L’étudiant doit être capable de :

S’ouvrir à l’Europe, communiquer dans une langue étrangère : connaître les savoirs de base au guichet (renseignements à donner quant à l’ouverture d’un compte, la demande d’un crédit, faire patienter, prendre un message…)

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	120	1	

Université de Bretagne Occidentale

Outils bureautiques

Présentation

OUTILS BUREAUTIQUE

Outils et moyens pédagogiques mis en œuvre :

Différents moyens pédagogiques seront utilisés :

Travail en autonomie sur poste informatique à partir de modes opératoires et de l'aide.
Utilisation du vidéo projecteur : apprentissage guidé
Dossiers par groupe à réaliser leur permettant de mettre en œuvre les différents outils.

Contenus :

Les logiciels bureautiques :

- Traitement de texte (mise en forme, tableau, insertion images, styles, création de sommaires automatiques)
- Power Point : L'utilisation du logiciel pour créer

1- un diaporama leur permettant d'illustrer un oral

2- un diaporama qui tourne en boucle permettant de présenter à un public un produit, l'entreprise, un métier…

- Tableur : calculs simples et graphiques
- Les normes de transfert de fichiers

Compétences à acquérir :

L'étudiant doit être capable :

- De maîtriser et de mettre en œuvre différents logiciels bureautiques dans le cadre des travaux demandés (dossiers, soutenances) en les utilisant à bon escient : traitement de texte, tableur, présentation assistée par ordinateur
- D'insérer dans un même document (traitement de texte ou diaporama) des éléments provenant d'autres logiciels.
- De mettre en œuvre des outils de travail collaboratif (révision de document)
- De connaître les différents formats d'échange, Mettre n'importe quel document dans le bon format afin qu'il soit récupérable par n'importe quel utilisateur quelque soit sa configuration logiciel.
- De compresser un dossier comprenant des fichiers.

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 - rapport	90	0.75	

Université de Bretagne Occidentale

Initiation à l'utilisation de l'IA

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 - devoir surveillé	60	0.5	

Université de Bretagne Occidentale

Simulation de gestion 1 : pilotage entreprise

Présentation

SIMULATION DE GESTION STRATINOV

Outils et moyens pédagogiques mis en œuvre :

Les animateurs utilisent le simulateur de gestion « Stratinov ». Les participants sont regroupés en équipes. Chaque équipe gère une entreprise virtuelle qui commercialise des téléphones sans fil. Toutes les entreprises sont en concurrence. Elles prennent des décisions et le simulateur reproduit le comportement du marché le plus fidèlement possible.

Contenus :

- Stratégie :
  - Politique d'innovation
  - Diagnostics
  - Mise en place de plans d'action...
- Finances :
  - Analyse de rentabilité par zone
  - Élaboration de documents de synthèse (compte de résultat, bilan, budget de trésorerie)
- Marketing :
  - Mise en place de stratégies marketing (Prix, communication, force de vente)
  - Analyse des résultats (part de marché, implantation commerciale, qualité perçue...)
  - Élaboration d'outils de communication...
- Gestion de Production :
  - Gestion des usines (personnel et outils de production)
  - Budget recherche et développement, licences...
- Informatique :
  - Élaboration d'outils d'aide à la décision
  - Présentation informatique (PowerPoint) devant les actionnaires...

Compétences à acquérir :

En terme de savoir faire, l'étudiant doit être capable de :

- Décider dans l'incertitude
- Avoir une vision globale de l'entreprise
- Analyser le marché et l'environnement
- Lire et analyser des documents financiers

En terme de savoir être, l'étudiant doit :

- Avoir envie d'entreprendre
- Savoir travailler en équipe
- Savoir prendre des risques et accepter le droit à l'erreur
- Être autonome
- Être ouvert sur l'environnement
- Être créatif

Université de Bretagne Occidentale

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	Oral	90	0.75	

Université de Bretagne Occidentale

Maths et statistiques

Présentation

MATHS ET STATISTIQUES

Outils et moyens pédagogiques mis en œuvre :

- support de cours
- exercices et cas pratiques
- simulations bancaires

Contenus :

- intérêts simples et intérêts composés
- valeur acquise, valeur actuelle, escompte
- équivalence financière, comparaison de modes de paiement ou de financement
- suites de versements constants (placements, remboursements, rentes)
- emprunts indivis : modalités de remboursement, plans d'amortissement, coûts

Compétences à acquérir :

L'étudiant doit être capable de :

- mesurer l'incidence du temps sur la valeur d'un capital à court terme ou à long terme,
- comprendre les mécanismes des principaux calculs bancaires courants,
- utiliser les principales formules et tables financières,
- comparer des modalités de remboursement ou de paiement et déterminer la plus intéressante,
- déterminer l'un des 4 paramètres d'une proposition de financement à partir des 3 autres, établir le plan d'amortissement d'un emprunt et mesurer l'incidence financière des principaux services attachés (reports d'amortissement, échéances modulables...)

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 - devoir surveillé	60	0.75	

Université de Bretagne Occidentale

Communication

Présentation

COMMUNICATION ET CERTIFICATION

Outils et moyens pédagogiques mis en œuvre :

Rappel des principes généraux, à travers des supports (vidéo projection, fiches récapitulatives), avec prise de notes et échanges avec les étudiants.

Préparation à la présentation improvisée et à la prise de parole devant un public

Simulations de réunions et d'entretiens, débats

Exercices d'improvisation, filmés et analysés (autoscopie)

Contenus :

Perfectionnement de la communication orale (individuelle et en groupe)

Théorie de la communication,

Apprentissage des grandes règles de la communication non verbale, des techniques de l'exposé,

Optimisation des supports visuels lors d'une présentation orale (vidéo projection, plaquettes)

Conduite de réunion

Prise de notes et compte rendu de réunion

Compétences à acquérir :

L'étudiant doit être capable de :

Prendre la parole en public (soutenances, exposés, conférences, réunions)

Faire des présentations orales argumentées et convaincantes,

Savoir présenter un travail réalisé avec des supports variés et efficaces (écrits, vidéo projection)

Animer des réunions et débats

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	90	1	

Université de Bretagne Occidentale

Certification Voltaire

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	120	0.5	

Université de Bretagne Occidentale

Management

Présentation

MANAGEMENT

Outils et moyens pédagogiques mis en œuvre :

La présentation est réalisée à l'aide d'un support Powerpoint. Un document papier reprenant l'essentiel du cours est remis aux étudiants en début de séance.
Des documents extraits de revues spécialisées sont analysés et commentés.
Des échanges sur des situations vécues par les étudiants servent à illustrer le cours

Contenus :

Politique générale et management de l'entreprise :
Management stratégique et management opérationnel d'unités commerciales
Approche des styles de management et comportement managérial.
Le management de l'unité commerciale
Développement de la performance collective de la force de vente
Le développement de la performance individuelle des vendeurs
Les outils et techniques de management et de pilotage de l'unité commerciale
Le suivi de la performance commerciale : le tableau de bord
L'animation de réunions
Les entretiens individuels

Compétences à acquérir :

L'étudiant doit être capable de :
Comprendre l'organisation du management d'une entreprise à réseau.
Repérer les différents styles et les comportements managériaux.
Se situer dans l'équipe commerciale, par rapport à son manageur et à ses collègues.
Connaître les outils de pilotage et d'en comprendre l'utilité.
Approcher les techniques d'animation collective et individuelle

Plus globalement : cette formation doit permettre à l'étudiant de se préparer à construire les bases cohérentes de son évolution professionnelle dans une unité commerciale en tenant compte de son potentiel, des contraintes relationnelles dans l'équipe et des objectifs de l'entreprise

Modalités de contrôle des connaissances

Université de Bretagne Occidentale

Session 1 ou session unique - Contrôle de connaissances

Nature de l'enseignement	Modalité	Nature	Durée (min.)	Coefficient	Remarques
EC	CT	Ecrit - devoir surveillé	60	0.5	

Université de Bretagne Occidentale

UE 4 Projet tuteuré et activités professionnelles

18 crédits ECTS

Université de Bretagne Occidentale

Projet tuteuré

Présentation

PROJET TUTEURE

Outils et moyens pédagogiques mis en œuvre :

Présentation détaillée du projet tutoré à l'aide d'un diaporama PowerPoint. Cette présentation est complétée par une remise de deux documents : le premier résume les aspects essentiels du projet tutoré ; le second, est un guide pour développer une action commerciale. Une note à l'intention du maître d'apprentissage est confiée aux étudiants.

Accompagnement des étudiants lors du choix d'action et de validation du projet.

Contenus :

Le projet tutoré est une action professionnelle qui doit prendre en compte le métier,

les techniques et les produits de l'entreprise qui accueille l'apprenti. Le travail réalisé doit traduire la compréhension des univers de besoins, services, épargne, crédit et spécifiquement assurance dans la banque assurance, lors de relations de face à face client dans l'exercice du métier de conseiller clientèle.

L'action à réaliser doit reposer sur une application professionnelle, constituer une véritable démarche opérationnelle, et viser à l'obtention de résultats personnels mesurables, à partir d'objectifs individuels quantifiés par le maître d'apprentissage.

Compte tenu des contraintes de l'alternance, le projet tutoré doit être mené comme une véritable démarche projet afin d'assurer une bonne coordination entre les intervenants, les étudiants, l'entreprise et l'université.

Compétences à acquérir :

Le projet tutoré se déroule en parallèle avec les activités de cours, le premier objectif étant de donner la possibilité à chaque étudiant de mettre en application les connaissances acquises durant l'année.

Le projet tutoré est un travail individuel, qui doit permettre le développement de qualités, d'initiative personnelle, d'autonomie et de communication, et favoriser l'acquisition de méthodes de travail.

Le projet tutoré doit mettre l'apprenti en situation, afin qu'il puisse réaliser des entretiens de vente structurés, à partir d'une analyse de la clientèle, de la définition d'un ciblage, de la planification et la mise en œuvre d'une action sur cette cible de clientèle.

Modalités d'évaluation :

Le projet tutoré implique l'élaboration d'un mémoire qui donne lieu à soutenance orale.

L'évaluation porte sur deux points

- la qualité du rapport, au niveau du fond et de la forme
- la soutenance orale, d'une durée d'environ 1 heure, sera partagée entre l'exposé et les réponses aux questions du jury. Cet exposé devra être mis à profit pour faire apprécier

la capacité à communiquer de façon synthétique et convaincante (attitude et expression orale)

Modalités de contrôle des connaissances

Session 1 ou session unique - Contrôle de connaissances

Nature de l'enseignement	Modalité	Nature	Durée (min.)	Coefficient	Remarques
	CT	Ecrit - rapport		3	
	CT	Oral	45	3	

Université de Bretagne Occidentale

Bilan professionnel en entreprise

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	Oral	60	1.5	