

**BAC+3**  
CCAB

**BACHELOR CHARGÉ(E) DE CLIENTÈLES EN ASSURANCE ET BANQUE**  
TITRE DÉLIVRÉ PAR L'ÉCOLE SUPÉRIEUR D'ASSURANCE DE PARIS - NIVEAU 6  
FORMATION GRATUITE ET RÉMUNÉRÉE (EN CONTRAT D'APPRENTISSAGE)



**Emplois et secteurs d'activités :**

- Chargé (e) de Clientèle
- Conseiller Clientèle
- Chargé(e) de clientèle professionnelle
- Chargé(e) de clientèle Banque et Assurance
- Chargé(e) d'agence en assurances
- Souscripteur
- Chargé(e) de comptes
- Mandataire d'un intermédiaire en assurance

**Objectifs de la formation :**

Posséder les fondamentaux indispensables de l'assurance et de la banque dans le but de couvrir l'ensemble des besoins des clients, tant dans le domaine des garanties de leurs biens et de leurs responsabilités, que du placement de leur épargne, en particulier dans le but d'obtenir lors de leur retraite un revenu en correspondance avec leurs besoins. La dimension du métier s'étend aux professionnels et aux TPE/PME, dans le but de répondre à leurs besoins, dans le cadre de leurs activités professionnelles, mais aussi pour eux-mêmes et leur famille.

**Compétences à acquérir :**

- Organisation de son activité de prospection commerciale dans le cadre d'offres de produits ou/et services d'assurances et de banque, dans le cadre d'une clientèle ciblée
- Accueil, information et analyse du contexte et des besoins du client
- Conseil et vente de prestations adaptées au client en assurance et banque
- Fidélisation et développement du portefeuille client

**Méthodes mobilisées :**

- Un enseignement général solide en présentiel
- Des missions professionnelles en entreprise
- Travail de groupe à fréquence régulière
- Un accompagnement individualisé

**Modalités d'évaluation :**

- Étude de cas pratique
- Mise en situation sous forme de jeu de rôle à partir d'un cas pratique
- Soutenance orale
- Cas pratique avec présentation des actions à mettre en œuvre dans le cadre du suivi client en assurance / banque
- Rédaction et remise pour évaluation d'un mémoire professionnel portant sur une problématique en lien avec une des activités du métier
- Suivi de l'alternance en entreprise

Il est possible de valider un ou plusieurs blocs de compétences.

**Durée et rythme de la formation :**

Formation sur 1 an : 504 heures  
8 jours/mois au CFA  
Dates de formation : de Septembre à Juin

**ESA**  
ÉCOLE SUPÉRIEURE  
D'ASSURANCES

# BAC+3 CCAB

## FORMATION PAR APPRENTISSAGE



### Modalités et délais d'accès :

Dossier de candidature à compléter en ligne : <https://candidature-cfa-jeanne-darc.hub3e.com/>

Entretien avec le responsable de section

(Possibilité d'intégrer la formation jusqu'à 3 mois après le début des cours, sous réserve des places disponibles.)

#### Pré-requis :

- Avoir entre 16 et 29 ans (aucune limite d'âge pour les personnes en situation de handicap)
- Signer un contrat d'apprentissage
- Être titulaire d'un BAC+2

(Possibilité d'équivalences étudiées sur dossier si titulaire d'un autre diplôme)

### Tarif :

La formation est intégralement prise en charge dans le cadre de l'apprentissage par l'OPCO de l'employeur.



CODE RNCP : 40253  
CERTIFICATEUR : ESA  
ÉCOLE SUPÉRIEURE D'ASSURANCES  
DATE FIN D'ENREGISTREMENT : 19/07/2026

Vous trouverez le taux de réussite à  
l'examen sur notre site internet :  
[www.ensemblescolaire-jeannedarc.fr](http://www.ensemblescolaire-jeannedarc.fr)

#### Bloc 1 : Développer un portefeuille clients en assurance et banque

- Prospection commerciale sur site / face à face/ en visio
- Techniques de ventes en fonction du parcours clients
- Comment créer un plan d'action commercial en intégrant les spécificités de la Banque et l'Assurance en s'appuyant sur le plan marketing défini au sein de la structure (cross canal / outils collaboratifs du Système d'Information...)
- Segmentation de la clientèle en fonction de la stratégie définie
- Fidélisation et développement du portefeuille client avec intégration de l'aspect «Réseaux d'influence»
- Synthèse de l'avant vente par les différents outils d'analyse du portefeuille clients (enquêtes de satisfaction client / promoscoring...) et des cibles (en intégrant l'IA & Data)
- Environnement juridique / Economique / Veille concurrentielle Banque & Assurance afin de déterminer les axes de différenciation + Fondamentaux de l'assurance
- Comment optimiser la relation client par la Data et IA

#### Bloc 3 : Gérer la gestion courante des activités en assurance et banque intégrant la mise en œuvre d'une démarche de développement de la satisfaction client

- Intégrer la RSE dans l'approche commerciale avec valorisation de la stratégie interne de l'entreprise et l'intégration dans les produits distribués
- Gestion sinistre
- Mise en application des process de conformité en Banque & Assurance (DDAD, KYC, RGPD, CNIL...)
- Surveillance du portefeuille avec intégration de l'aspect fraude en «s'appuyant» sur l'IA et sensibilisation à la lutte anti blanchissement (tracfin...)
- Gestion des conflits (interne & externe)
- Technique de communication pour optimiser la satisfaction client
- Comment piloter une gestion de crise en s'appuyant sur un PCA / PRA avec l'Analyse de l'impact en e-reputation

#### Bloc 2 : Conseiller et vendre des produits et services bancaires, assurantiels et financiers auprès des prospects et clients du portefeuille

- Santé individuelle & Assurance dommage corporel
- Comment accompagner le client et adapter l'offre en fonction de l'analyse de ses besoins avec comme objectif la finalisation de la vente
- Comment optimiser l'analyse patrimoniale au titre de la vente des produits financiers
- Fiscalité du particulier et loi Madelin
- Assurance vie, PER, épargne salariale (loi pacte)
- Environnement du particulier, Assurance de biens et RC du particulier (Auto(Loi Hamon), MRH) y compris parcours client
- Préconisation et accompagnement en fonction des états financiers d'un professionnel
- Moyens de paiement actuels et futurs / Financement des particuliers y compris parcours clients / Garantie emprunteur
- Environnement professionnel, Risques des professionnels (Multi risques, bris de machine, homme clé, RC du dirigeant) et flotte auto
- Analyse des besoins et des attentes avec les nouveaux outils
- Assurances prévoyance santé collective et professions libérales

## APRÈS LE BAC+3 CCAB

- > Manager de l'Assurance
- > Master of Science in International Insurance Manager
- > Manager des Risques et de l'Assurance de l'entreprise
- > Master of Science Data
- > Manager and Cyber Security
- > Expert en Ingénierie Patrimoniale

**SITE DOLLFUS**  
**12, rue Auguste Dollfus**  
**76600 Le Havre**

Contact :  
02 35 54 65 63  
[contact.cfa@esja.fr](mailto:contact.cfa@esja.fr)

Vous êtes en situation de handicap ? Contactez-nous, nous étudierons les modalités d'intégration et de formation.