

# DU ASSISTANT CLIENTÈLE D'UNE ENTREPRISE BANCAIRE

Formation continue

Direction de la Formation Tout au Long de la Vie  
et du Développement des Ressources Propres

## PRÉSENTATION

Ce DU a pour but de former les demandeurs au métier d'assistant clientèle d'une entreprise bancaire, de les familiariser avec l'environnement de la banque et de l'assurance et de leur faire acquérir des techniques d'accueil et de vente. Les personnes acquièrent, ainsi, une expérience professionnelle dans le secteur bancaire et valident un diplôme à l'issue de leur formation. Ce diplôme, qui représente une offre de formation véritablement adaptée au profil de ce public, peut être une première marche vers d'autres niveaux de formation.

Cette formation s'intègre dans le champ des métiers de la banque et de l'assurance. Il s'agira, pour les apprenants qui seraient issus de cette formation, d'occuper la fonction d'assistant clientèle dans la bancassurance, fonction se situant en aval du conseiller commercial, ou du chargé de clientèle moyen et haut de gamme.

La formation se fait en partenariat avec le Crédit Agricole Provence Alpes Côte d'Azur et le DIFCAM Banque et Assurances, dans leur politique d'intégration des travailleurs handicapés.

De plus, les intervenants de la formation sont majoritairement des socio-professionnels issus des milieux de la banque et de l'assurance, offrant ainsi aux demandeurs une expertise et un regard sur le secteur bancaire particulièrement enrichissants.

## INSCRIPTION

Renseignez-vous sur les **modalités de candidatures** au service :  
Direction de la Formation Tout au Long de la Vie et du Développement  
des Ressources Propres, Campus de La Garde - Bât V1 - CS 60584 -  
83041 TOULON CEDEX 9  
Tél. 04 94 14 22 50 - Email. : [ftlv@univ-tln.fr](mailto:ftlv@univ-tln.fr)

Présentation complète de la  
formation sur le site  
<http://formation.univ-tln.fr>  
ou en scannant ce tag.



## INFOS GÉNÉRALES

- **Durée des études** : 14 mois
- **Lieu** : Campus de La Garde
- Formation en contrat de professionnalisation
- Groupe spécifique : travailleurs en situation de handicap

## CONDITIONS D'ACCÈS

- Ce diplôme est organisé en partenariat avec le Crédit Agricole Provence Alpes Côte d'Azur et le DIFCAM Banque et Assurances à destination d'un public spécifique, qui est celui de demandeurs d'emploi, ou en reconversion ou sans qualification professionnelle et dans tous les cas en situation de handicap (titulaires du baccalauréat ou équivalent).
- Une commission validera les dossiers des personnes désirant intégrer le D.U.

## RESPONSABLE(S) PÉDAGO.

- **Marie-José CAMBRELING**, enseignante, ([cambreling@univ-tln.fr](mailto:cambreling@univ-tln.fr)).

## CONTENU DES ENSEIGNEMENTS

### ▶ UE1 - L'ENTREPRISE ET SON ENVIRONNEMENT (72H)

- › **L'environnement économique et bancaire**
  - L'entreprise bancaire, le fonctionnement d'une agence
  - Le système économique, bancaire et financier
  - Préparation de la validation interne des connaissances AMF
- › **L'environnement juridique de la banque**
  - Risques bancaires
  - Fondamentaux du droit et droit bancaire

### ▶ UE2 - LES FONDAMENTAUX DE LA MERCATIQUE ET DE LA VENTE (144H)

- › **Mercatique et organisation commerciale**
  - GRC
  - Gestion de événements commerciaux
  - Muticanal
- › **Accueil, vente et négociation**
  - Fondamentaux de la vente de produits bancaires
  - Techniques d'accueil et vente rapide
  - Principes de base de la négociation
  - Gestion Relation Client à distance (téléphone, Internet)
  - L'accueil des professionnels

### ▶ UE3 - L'EXPRESSION ET LA COMMUNICATION DANS LE MILIEU BANCAIRE (142H)

- › **Les techniques d'expression et de communication**
  - Expression écrite, orale et culture
  - Communication interpersonnelle
  - Gestion des incivilités
- › **Les outils d'information et de communication**
  - Anglais commercial
  - Bureautique et multimedia

### ▶ UE4 - LES TECHNIQUES BANCAIRES (143H)

- › **Les produits et services bancaires**
  - Produits et services bancaires de base (dont DAV + moyen de paiement)
  - Epargne bancaire (épargne bilantielle, livrets, épargne réglementés, DAT)
- › **Assurances (niveau 3)**
  - Assurances IARD - Vie
- › **Fiscalité des particuliers**
  - Fiscalité des revenus des particuliers

### ▶ UE5 - EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE (49H)

- › **Méthodologie d'un projet tuteuré**
- › **Aide à l'intégration professionnelle**

## INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

### ▶ CALENDRIER

- Durée : 550 heures
- Dates : Janvier 2017 (sous réserve de modifications)
- Formation en alternance : 15 jours entreprise/15 jours en formation (sous réserve de modifications)

### ▶ EFFECTIFS

- Spécifique à chaque diplôme.
- L'organisme de formation se réserve le droit d'annuler ou de reporter une formation si le nombre minimal de participants n'est pas atteint.



## CONTACTS

### ▶ DIRECTION DE LA FORMATION TOUT AU LONG DE LA VIE ET DU DÉVELOPPEMENT DES RESSOURCES PROPRES

Bâtiment V1 • Campus de La Garde  
CS 60584 - 83041 TOULON CEDEX 9  
Tél. : 04 94 14 22 50  
Email. : [ftlv@univ-tln.fr](mailto:ftlv@univ-tln.fr)

### ▶ CRÉDIT AGRICOLE

Remy JOURDAN • Responsable HECA PCA  
(Handicap et Emploi au Crédit Agricole)  
Tél. : 04 93 14 86 68  
Email. : [remy.jourdan@ca-pca.fr](mailto:remy.jourdan@ca-pca.fr)

### ▶ DIFCAM BANQUE ET ASSURANCES

Sophie MENARD • Chargée de coordination pédagogique  
Tél. : 04 97 25 83 18  
Email. : [sophie.menard@difcam.com](mailto:sophie.menard@difcam.com)

L'UTLN sur les réseaux sociaux

