

## BANQUE, CHARGÉ DE CLIENTÈLE PROFESSIONNELS (M1-M2)

### MENTION MONNAIE BANQUE FINANCE ASSURANCE

**FORMATION SUR 2 ANS**

**DIPLÔME D'ÉTAT BAC +5**

**ALTERNANCE**

**20-30 ÉTUDIANTS/ANNÉE**

### PRÉ-REQUIS

M1 : Bac+3

M2 : Admission en Master 2 uniquement avec un contrat d'apprentissage ou de professionnalisation d'un établissement partenaire signé. Passage en M2 après validation de la première année sur accord de la banque partenaire.

Formation conjointe par l'IAE Nantes, l'École Supérieure de la Banque et le CFA du Crédit Mutuel Alliance Fédérale.



### OBJECTIFS DE LA FORMATION

L'objectif du dispositif de formation en alternance (contrat d'apprentissage ou de professionnalisation) est de former des conseillers gestionnaires de clientèle sur le marché des « professionnels », qui soient polyvalents et évolutifs à l'issue de ces formations.

La polyvalence résulte de la place accordée aux matières à dominante financière et juridique, de l'ouverture vers les techniques de communication-négociation et des enseignements garantissant une bonne culture générale économique.

La capacité à évoluer découle du fait que le contrat en alternance, véritable contrat de travail, constitue une clé d'entrée de première importance pour un recrutement ultérieur dans l'établissement financier partenaire. L'évolution vers l'emploi s'en trouve donc facilitée. L'évolution découle également du fait que la formation donne de nombreux atouts pour une orientation vers d'autres métiers à vocation commerciale ou d'encadrement dans la banque.

Les outils techniques indispensables à l'exercice de ces métiers seront acquis progressivement, grâce à la proximité du département Banque Finance Economie, de l'École Supérieure de la Banque (ex CFPB) et du CFA du Crédit Mutuel Alliance Fédérale avec les entreprises bancaires et financières. Les enseignements, en prise avec les exigences et les réalités des établissements financiers sont définis en partenariat. La technicité découle également de l'animation conjointe des enseignements par le département Banque Finance Economie, l'École Supérieure de la Banque et le CFA du Crédit Mutuel Alliance Fédérale ainsi que de la présence régulière en entreprise.



### ORGANISATION

La formation, sur une durée de deux ans, est bâtie sur des séquences de deux semaines d'enseignement alternant avec des périodes de deux semaines consécutives en entreprise.

Le programme prévoit 19 semaines d'enseignement (y compris les travaux d'étude et de recherche), les autres semaines étant consacrées à l'activité en entreprise.

Les enseignements sont dispensés à l'IAE Nantes et à l'École Supérieure de la Banque ou dans les locaux du Crédit Mutuel Alliance Fédérale pour le groupe CM-CIC.



### DÉBOUCHÉS

À l'issue de cette formation, les étudiants pourront occuper des postes de conseillers gestionnaires de clientèle professionnels, des métiers où les recrutements et la mobilité sont les plus importants dans la banque de détail. Le conseiller gestionnaire de clientèle a pour rôle de contribuer efficacement à la rentabilité de l'agence en développant un portefeuille de clientèle. Il connaît les produits bancaires, sait entrer en contact avec la clientèle, propose des prestations en relation avec les attentes des clients, entretient la confiance, négocie les conditions, mesure les performances et sait travailler en équipe.



### PARTENARIATS

Le parcours Banque en alternance a été créé en 2001 à l'initiative de l'Institut Universitaire Professionnalisé Banque Finance (IUP), de l'École Supérieure de la Banque (CFPB), du CFA Banque Finance et des banques de la région des Pays de la Loire. Cette formation conduit à un véritable partenariat entre Nantes Université et la profession bancaire. Elle est désormais ouverte au CFA du Crédit Mutuel Alliance Fédérale dans le cadre d'un véritable partenariat.

Les établissements bancaires partenaires proposent chaque année aux futurs « étudiants apprentis » des contrats de travail leur permettant d'intégrer la formation. Le CFA du Crédit Mutuel Alliance Fédérale accueille un groupe spécifique qui suit la mise en pratique au sein d'agences du CIC ou des caisses de Crédit Mutuel.

# MASTER

## BANQUE, CHARGÉ DE CLIENTÈLE PROFESSIONNELS (M1-M2)

### MENTION MONNAIE BANQUE FINANCE ASSURANCE



#### ENSEIGNEMENTS

MASTER 1 (60 ECTS)	452h
<b>Finance</b> Marchés d'actions ; Marchés dérivés ; Marchés des taux d'intérêt	<b>35h</b>
<b>Pilotage des formations</b> Théorie des organisations ; Contrôle de gestion ; Comptabilité bancaire	<b>56h</b>
<b>Communication et informatique</b> Informatique ; Anglais	<b>28h</b>
<b>Méthodologie</b> Méthodologie du mémoire et mise en situation	<b>7h</b>
<b>Économie bancaire</b> Théorie de la banque et régulation ; Macroéconomie financière	<b>28h</b>
<b>Management de la banque</b> Management ; Stratégie et prospective	<b>28h</b>
<b>Outils bancaires</b> Fiscalité ; Droit de la famille	<b>28h</b>
<b>Bloc professionnel</b> Intégrer les différentes dimensions de la relation client ; Intégrer la satisfaction du client à chaque moment de la relation ; Identifier et proposer des solutions de banque-assurance appropriées aux a du client ; Accompagner le client dans ses événements de vie Utiliser l'environnement réglementaire comme levier de gestion des risque ; Développer la vigilance aux risques opérationnels ; Développement son portefeuille et contribuer à la stratégie de la banque ; Se familiariser avec les grandes tendances de la transformation numérique des banques	<b>238h</b>
<b>Projet tuteuré</b> Projet tuteuré	<b>4h</b>

MASTER 2 (60 ECTS)	448,5h
<b>Gestion</b> Analyse financière ; Gestion et mesure du risque de crédit	<b>42h</b>
<b>Économie de la banque</b> Modélisation de la firme bancaire ; Statistique et analyse de données ; Produits financiers dérivés et structurés	<b>42h</b>
<b>Droit</b> Droit des sociétés ; Droit des procédures collectives ; Droit pénal de la banque	<b>52,5h</b>
<b>Informatique et langues</b> Informatique bancaire ; Anglais bancaire	<b>14h</b>
<b>Méthodologie</b> Méthodologie du mémoire et initiation à la recherche	<b>7h</b>
<b>Systèmes d'information, gestion de la relation client et bloc professionnel</b> Réaliser le diagnostic d'un portefeuille clients ; Construire et mettre en oeuvre un plan d'action commercial élaboré ; Journée d'accompagnement sur l'examen ; Analyser les risques économiques et financiers des professionnels ; Se positionner sur la conduite à tenir en matière d'engagements ; Conduire un entretien avec un professionnel ; Proposer des solutions globales banque et assurances adaptées à la situation et aux besoins du professionnel ; Concrétiser des solutions bancaires avec un client professionnel ; Appréhender la gestion patrimoniale ; Pratiquer la gestion patrimoniale	<b>287h</b>
<b>Projet tuteuré</b> Projet tuteuré	<b>4h</b>



#### MODALITÉS D'ACCÈS

L'accès se fait après examen du **dossier** à soumettre en février sur [monmaster.gouv.fr](http://monmaster.gouv.fr)

**Date limite de dépôt** : fin mars. Les candidats doivent ensuite **négoier avec les banques partenaires** (mi-mai à fin juin). Mises à disposition d'une liste d'établissements. La décision finale de la banque doit être communiquée au plus tard fin juin. L'admission directe en Master 2 est exceptionnelle et possible uniquement si un établissement partenaire propose un contrat d'apprentissage ou de professionnalisation de niveau M2.



#### FRAIS D'INSCRIPTION

##### FORMATION EN ALTERNANCE

Les étudiants inscrits dans le cadre d'un contrat d'apprentissage ou d'un contrat de professionnalisation ne sont pas redevables des droits universitaires.

Les étudiants inscrits en contrat d'apprentissage doivent régler une contribution vie étudiante et campus (CVEC) auprès du CROUS.

#### CONTACTS

##### Responsable pédagogique :

**Zakaria Moussa** - zakaria.moussa@univ-nantes.fr

**Jean-Charles Delaunay**

jean-charles.delaunay@univ-nantes.fr

##### Assistante de formation :

**Gwendoline Legault** - contact-m1-ccpro@univ-nantes.fr

Tél. +33 (0)2 40 14 17 24

##### Contact apprentissage :

École Supérieure de la Banque

Tél. +33 (0)2 40 48 79 00

CFA Crédit Mutuel Alliance Fédérale

Tél. +33 (0)2 40 12 99 15



#### INFOS PRATIQUES

Retrouvez plus d'informations sur la formation