

LICENCE PROFESSIONNELLE BANQUE ASSURANCE

PERIODES EN ENTREPRISE

Objectif :

Sans assurer la mission et la responsabilité d'un chargé de clientèle, le stagiaire doit progressivement réaliser l'ensemble des tâches qui peuvent lui être confiées. Il fera preuve notamment de ses aptitudes commerciales, de son autonomie, et d'un niveau "d'expertise" suffisant sur une famille de produit. Ainsi il aura montré sa capacité à occuper la fonction de chargé de clientèle après le prolongement de son expérience professionnelle en agence qui lui permettra notamment d'acquérir le niveau d'expertise suffisant sur l'ensemble des produits qu'il devra conseiller et vendre.

Liste progressive de tâches à réaliser (non exhaustives et à titre indicatif) :

La progression débute généralement par des tâches d'accueil pour aller vers l'entretien de vente en face à face et en autonomie sur une famille de produit. Elle dépend du profil du stagiaire (avec ou sans première expérience en agence). Certains peuvent devenir autonomes dans leurs entretiens de vente dès janvier d'autres uniquement en fin de stage. **La formation ne pourra pas être validée si au cours des périodes en entreprise le stagiaire n'a pas réalisé des entretiens de vente structurés en autonomie sur une famille de produits.**

Tâches :

- Accueil physique et téléphonique - Opérations courantes,
- Vente "rapide" de produits et services au guichet - Accroches client,
- Prise de rendez-vous argumentée,
- Opérations de télémarketing ou de télévente,
- Assistance d'entretiens de vente menés par un chargé de clientèle et déclinés sur des produits d'épargne de crédit et d'assurance.

Progressivement de manière partielle et tutorée :

- Découverte du besoin du client,
- Elaboration d'une proposition,
- Présentation d'un produit,
- Négociation commerciale et conclusion,
- Participation aux tâches d'analyse, de ciblage, de planification et d'organisation de toute action commerciale,
- Participation à une action de prospection,
- Toute autre contribution à l'atteinte des objectifs de vente de l'agence.

Evaluation

Le stage fait l'objet de la rédaction par le stagiaire d'un rapport et d'une évaluation du stagiaire par le maître de stage. Au cours de la 3^{ème} période de stage en entreprise une visite est effectuée par le responsable de la formation pour faire le point et valider le sujet du projet tutoré. Pour évaluer le stage et le projet, on s'intéressera particulièrement au nombre de produits vendus, au nombre de RDV obtenus, au nombre d'entretiens réalisés, en binôme passif, actif et en autonomie.

Projet tutoré

Le projet tutoré conduit l'étudiant à mettre en œuvre, avec l'accompagnement de ses tuteurs, une démarche de projet qui doit être la plus autonome possible (cahier des charges, planning prévisionnel, outils d'observation et d'analyse, réalisation, mesure, évaluation et communication des résultats...). Cette mission sera une action commerciale sur une clientèle cible et une famille de produit définies au préalable. Exemples : Commercialisation des différents comptes services auprès des clients et prospects de 12 à 18 ans ; Commercialisation des produits d'assurances Auto et habitation auprès

des clients de 18 à 25 ans; Commercialisation des cartes bancaires et autres produits de bancarisation auprès des non – possesseurs de cartes dans le cadre de la transformation de l'agence en agence sans caisse; Commercialisation de produits d'Epargne-Assurance auprès d'une clientèle à fort potentiel.

Le projet tutoré doit rester une action commerciale comme une autre. Au moment du choix, plutôt que la complexité du produit, il faut privilégier la capacité du stagiaire à être autonome (idéalement il doit pouvoir mener des entretiens de vente structurés et réussir son projet en autonomie au moins partiellement en fin de projet tutoré. Si le projet tutoré est souvent l'occasion pour le stagiaire de progresser dans son niveau de compétences, il n'est que l'un des éléments évalués pour la validation des périodes en entreprise. Les caractéristiques qui le différencient des autres actions sont :

- la définition précise d'un cadre et des conditions de réalisation permettant au stagiaire de formaliser les aspects méthodologiques du projet,
- le travail de mémoire réalisé à l'ISM à partir de ce projet permettant au stagiaire d'effectuer une recherche documentaire et de développer une problématique.

Modalités de suivi

- Le livret d'alternance permet à l'étudiant stagiaire de formaliser sa progression et ses souhaits concernant la période en entreprise ou à l'ISM. Il permet également au maître de stage ou au coordinateur d'exprimer des remarques concernant le stagiaire ou le déroulement de la formation. Au minimum, un visa doit être fait à chaque période. C'est l'occasion de faire le point et d'approuver ou de compléter la vision de l'étudiant stagiaire.
- Une visite de stage du coordinateur de la formation est réalisée à mi-parcours. Deux mois à l'avance, une date est fixée en fonction des aspects géographiques. Des modifications peuvent toutefois être apportées en cas d'indisponibilité du stagiaire. Dans certains cas, la « visite » se déroule par téléphone après un point à l'ISM avec l'étudiant.
- L'objet de la visite est de faire un point sur le déroulement du stage et de valider le choix du projet tutoré.
- En cas de difficultés rencontrées ou si il y a besoin d'apporter des précisions, le stagiaire ou le maître de stage contactent au plus vite le coordinateur (coordonnées en début de livret).