

CERTIFICAT RELATION CLIENTÈLE ET SERVICES BANCAIRES CYCLE ATTACHÉ.E COMMERCIAL.E

- Formation sur 1 an

L'ÉTAPE 1 DE L'ACCOMPAGNEMENT CLIENT

Le Certificat Relation clientèle et services bancaires présente un caractère fortement opérationnel permettant au collaborateur formé d'occuper son poste de manière autonome dès l'issue de sa période de formation.

PROGRAMME

Le Certificat Relation clientèle et services bancaires permet d'acquérir un ensemble de compétences portant sur :

- la maîtrise des principes de communication orale et écrite avec le client mais aussi en interne,
 - la compréhension de l'environnement professionnel, notamment le rôle de la banque dans l'économie ainsi que les règles juridiques régissant les relations engagées avec la clientèle,
 - l'acquisition du socle des fondamentaux de techniques bancaires appliquées aux opérations traitées avec le client particulier.
- **Enseignement professionnel**
 - Environnement juridique et économique
 - Techniques bancaires
 - Communication et comportement commercial
 - Révisions et évaluations des acquis

MÉTIER VISÉ

Chargé.e d'accueil et de service à la clientèle

POSSIBILITÉS D'ÉVOLUTIONS ULTÉRIEURES

Vers des postes de Conseiller.ère clientèle de Particuliers

ORGANISATION DE LA FORMATION

- **Contrat** Contrat de professionnalisation d'un an
- **Rythme de l'alternance** 1 semaine en formation à l'ESBanque/1 semaine en entreprise bancaire
- **Alternance en entreprise bancaire** Pendant sa formation, l'alternant.e occupera un poste en lien avec sa formation, conformément à la réglementation en vigueur
- **Lieux de formation** Voir la carte du réseau : www.esbanque.fr/candidat-alternance

9

Inscrits en 2020
Abandon pendant
la formation : 12 %

87%

des jeunes diplômés
obtiennent un poste
à l'issue de leur
formation*

100%

de taux de réussite
aux examens
en 2021



MODALITÉS D'ADMISSION

- **Niveau d'entrée**
 - > Demandeur d'emploi, sans restriction d'âge
 - niveau Bac
 - > Travailleur en situation de handicap
- **Processus de recrutement**
 - > Contactez la délégation régionale concernée
 - > Toute l'année (selon les besoins du secteur bancaire)



Renseignements, dates
et dépôts de candidature en ligne :
www.esbanque.fr/candidat-alternance
01 41 02 55 70



Qualiopi 
processus certifié

 RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Qualification
des Services
Intellectuels
ISO
OPQF 

La certification a été délivrée au titre
de la catégorie d'action suivante :
actions de formation, centre de formation
en apprentissage, validation des acquis
par l'expérience