

## Institut Universitaire de Technologie Poitiers - Châtelleraut - Niort

[#]

# Diplômes d'université (DU)

### DU ASSISTANT DE CLIENTÈLE AU SEIN D'UNE AGENCE BANCAIRE

Le 2 novembre 2005, le Groupe Crédit Agricole s'est engagé en faveur de l'emploi des personnes handicapées en signant un accord qui prévoit la mise en œuvre d'une politique active et durable pour promouvoir et développer l'emploi des travailleurs handicapés avec l'objectif d'embaucher au minimum 800 nouveaux collaborateurs handicapés d'ici la fin 2010, en privilégiant la voie de l'alternance. Le Groupe met en place, en partenariat avec les Universités, des formations diplômantes en alternance de niveau BAC + 1

A s s i s t a n t

d e

C l i e n t è l e .

L'IUT de Poitiers a signé un partenariat avec le Crédit Agricole de Touraine-Poitou et Charente Maritime Deux-Sèvres pour former des personnes en situation de handicap à un diplôme universitaire BAC +1.

Les cours se déroulent au sein de l'IUT de Châtelleraut sur une période de 14 mois. Les cours ont lieu une semaine sur deux, alternants

c o u r s

e t

a g e n c e .

Le volume horaire de cette formation est de 550 heures de formation.

Les enseignements sont assurés par une équipe pédagogique, constituée par l'I.U.T. et réunissant ses enseignants et des professionnels

p r o p o s é s

p a r

D I F C A M .

Les enseignants de l'I.U.T. assurent 55 % des heures de cours, soit 305 heures, les professionnels proposés par DIFCAM 45 %, soit

2 4 5

h e u r e s .

#### Les compétences à acquérir :

accueillir et écouter le client : en face à face, au téléphone

orienter le client vers le bon interlocuteur

traiter les opérations administratives courantes

commercialiser les produits simples

savoir délivrer les cartes et les chèquiers en respectant les règles de sécurité

savoir renseigner les clients sur le fonctionnement des automates bancaires

#### Les Matières enseignées :

environnement juridique

droit bancaire

informatique

produits et services de base

accueil clientèle

techniques commerciales

comptabilité/gestion

fiscalité

techniques de financement aux particuliers

techniques bancaires

communication

Évaluation : contrôle continu

**Statut durant la formation :** contrat de professionnalisation

## DU SUPERVISEUR

Piloter et gérer les activités en fonction des objectifs commerciaux et de qualité de service

Organiser la mise à jour et la validation des procédures qualité

Proposer des pistes d'amélioration pour le développement et l'optimisation des activités

Etre garant de la qualité du travail rendu par son équipe

Fixer des objectifs collectifs et individuels

Suivre et évaluer les résultats quantitatifs et qualitatifs

Motiver et coacher ses collaborateurs

Former son équipe pendant la période d'intégration et tout au long de l'année.

Participer au recrutement/intégration des conseillers

Gérer administrativement une équipe (retard, absence etc.)

Informers ses collaborateurs sur les résultats de l'équipe et du Centre de Relation Client

Prendre des appels selon les besoins de la production ou du client et gérer des situations difficiles en relation client

Rendre compte à son responsable hiérarchique direct et effectuer des reportings

[Lire la suite.... \[PDF - 177 Ko\]](#) [

[http://iutp.univ-poitiers.fr/servlet/com.univ.collaboratif.utils.LectureFichiergw?ID\\_FICHER=1283322571698&ID\\_FICHE=27541&INLINE](http://iutp.univ-poitiers.fr/servlet/com.univ.collaboratif.utils.LectureFichiergw?ID_FICHER=1283322571698&ID_FICHE=27541&INLINE)

]

## POUR TOUT RENSEIGNEMENT

IUT - Service Scolarité

05 49 45 34 22

Université de Poitiers - 15, rue de l'Hôtel Dieu - TSA 71117 - 86073 POITIERS Cedex 9 - France - Tél : (33) (0)5 49 45 30 00 - Fax : (33) (0)5 49 45 30 50 - [webmaster@univ-poitiers.fr](mailto:webmaster@univ-poitiers.fr)