

DU Attaché commercial de service après-vente bancaire (en contrat de professionnalisation)



Composante
UFR des
sciences
économiques et
de gestion



Langue(s)
d'enseignement
Français

Présentation

Pour accompagner les futurs attachés commerciaux de back-office agence dans le développement de ces nouvelles compétences, l'Université Paris13 et le CFPB proposent ce DU Attaché commercial de service après-vente bancaire, qui allie des enseignements pratiques sur les opérations concernant la clientèle de professionnels, d'entreprises et de particuliers (fiscalité, gestion de compte, moyens de paiement, crédits), et des compétences transversales (mathématiques financière, logiciels, compréhension des évolutions en cours, maîtrise des risques, optimisation des relations avec les commerciaux, relations à distance avec les clients...).

Il permettra aux stagiaires de développer une multi-compétence, acquérir et renforcer leur expertise, approfondir la compréhension du contexte, revaloriser le rôle du back-office au sein de la banque et favoriser une évolution professionnelle.

Objectifs

Former, par le biais de l'alternance, de nouveaux collaborateurs, futurs attachés commerciaux de back-office agence :

- Capables de garantir la qualité du traitement des opérations, tant par la compétence technique que par une approche de la relation (client interne ou externe) pertinente et efficace ;
- Impliqués dans la fiabilisation du traitement des opérations en termes de risque opérationnel et de non-conformité (CRBF 97.02) ;
- Sensibilisés à leur rôle de « service après-vente » auprès des commerciaux d'agence mais également auprès des clients ;
- Préparer l'évolution de ces collaborateurs vers des fonctions commerciales.

Organisation

Contrôle des connaissances

La présence aux cours et aux examens est obligatoire.

Session 1 :

Contrôle continu : chaque UE donne lieu à un examen de contrôle continu, d'une durée variable en fonction du volume horaire de l'UE concernée (max. 1h).



Examen final :

Une journée d'examen constituée de :

- 1 cas pratique portant sur les UE2 « Opérations concernant la clientèle de professionnels et entreprises » et UE3 « Opérations concernant la clientèle de particuliers » (durée : 3h)

- 1 QCM portant sur les compétences transversales (durée : 2h)

- 1 soutenance relative au projet tutoré et au rapport d'activités en entreprise (durée : 20 minutes)

Pour être reçu au diplôme, la moyenne des notes obtenues doit être supérieure ou égale à 10/20. Les notes se compensent entre elles.

Toute absence à un examen ou note égale à zéro est éliminatoire. Le candidat devra alors se présenter à la session 2.

Les alternants bénéficient de 2 journées de révision.

Session 2 (rattrapages) :

Un examen d'une durée proportionnelle au volume horaire de l'UE concernée.

La moyenne des notes des UE doit être supérieure ou égale à 10/20 pour valider le diplôme. Le bénéfice de la (les) note(s) supérieure(s) ou égale(s) à 10/20 obtenues à la session 1 est conservé pour calculer la moyenne générale de la session 2. Toute absence à un examen ou note égale à zéro, est éliminatoire.

Pour être reçu au diplôme, la moyenne des notes obtenues doit être supérieure ou égale à 10/20. Les notes se compensent entre elles.

Un questionnaire d'évaluation anonyme est systématiquement distribué à l'issue de chaque module. Ses

résultats sont analysés par l'équipe pédagogique qui en fait rapport au conseil de perfectionnement de la formation.

Admission

Conditions d'admission

Candidats titulaires d'un Bac +2 (DUT GEA, BTS Banque, BTS Éco-compta-gestion, BTS assistant de manager, DUT Carrières juridiques....) ayant déjà des expériences professionnelles (stages ou formation en alternance) avec :

- Une bonne maîtrise des outils bureautiques, en particulier Excel ;
- Des qualités de rigueur et d'organisation ;
- Une forte capacité d'adaptation aux outils et méthodes de travail ;
- Une appétence pour la relation commerciale ;
- De bonnes notions d'anglais seraient un « plus ».

Candidats de moins de 26 ans ou plus de 26 ans si demandeurs d'emploi.

La sélection se fait sur examen des dossiers de candidature et entretien.

Frais de formation : 5500.0

Capacité d'accueil

15 alternants la 1ère année et 20 en rythme de croisière

Et après



Insertion professionnelle

- Conseiller clientèle en agence ;
- Conseiller clientèle multicanal en CRC ;
- Responsable de pôle administratif (pôles gestion des flux, monétique, garanties, crédit, opération avec l'étranger).

Contacts

Contacts

Responsable administratif

Secrétariat pédagogique du DU Attaché commercial de service après-vente bancaire en contrat de professionnalisation

☎ 01 78 70 72 23

Responsable administratif

Contact CFPB

☎ 01 53 42 63 69

Responsable administratif

Gestion des contrats de professionnalisation
Argenteuil

☎ 01 49 40 37 64

Responsable Service VOIE

Service Valorisation, Orientation et Insertion professionnelle de l'Etudiant (Campus de Villetaneuse)

✉ gestion.voie@univ-paris13.fr

🌐 <https://www.univ-paris13.fr/orientation/>



Organisation

Formation en présentiel.

Répartition des enseignements entre les partenaires :

- Pour moitié par des professionnels de la banque dans les locaux du CFA Banques (43/45, avenue de Clichy – 75017 PARIS) ;
- Pour moitié par des universitaires, dans les locaux de l'Université Paris 13 (site d'Argenteuil).

Rythme de l'alternance : 2 jours par semaine en formation (lundi et mardi) et 3 jours en entreprise (mercredi, jeudi, vendredi).

En parallèle de la formation, la possibilité est donnée aux stagiaires de s'inscrire à l'examen de certification AMF.