

# Relation client - Banque - Assurance

Mai 2021

Livrable produit dans le cadre du Programme régional ACTE'INOV – 2019 / 2021 :

Approche des Compétences via des Techniques et des Expériences Immersives et Novatrices pour S'Orienter tout au long de la Vie.  
cofinancé avec le concours de l'Union Européenne avec le Fonds Social Européen dans le cadre du POR FEDER-FSE Région PACA

Métiers

Formations

Emploi

Création d'activité

Plus d'info : généralités, chiffres clés, tendances

## METIERS

### Métiers de la Relation client

Le top 10 des métiers de la relation client au sein d'un centre d'appel, [adkcontact](#)

- 1 Téléconseiller
- 2 Télévendeur
- 3 Responsable plateau
- 4 Responsable du service client
- 5 Chargé de qualité
- 6 Responsable formation
- 7 Responsable d'équipe
- 8 Agent de recouvrement
- 9 Responsable de production
- 10 Informaticien

Guide des Métiers de la Relation Client, 2020, [inrc](#)

Télévendeur.euse, [ONISEP](#)

Téléconseillère / Téléconseiller, [cidj](#)

Responsable de plateforme téléphonique, [cidj](#)

Responsable de plate-forme téléphonique, [oriane.info](#)

### Métiers de la Banque

Cartographie des métiers de la banque, [observatoire-métiers-banque](#), 3 familles :

#### FORCE DE VENTE

##### BANQUE DE RÉSEAU

- Chargé d'accueil et de services à la clientèle
- Chargé de clientèle particulière
- Chargé de clientèle professionnelle
- Responsable / animateur d'unité commerciale (Banque de détail)

##### BANQUE DE FINANCEMENT ET D'INVESTISSEMENT

- Chargé de clientèle entreprise
- Opérateur de marché
- Concepteur et conseiller en opérations et produits financiers

##### GESTION D'ACTIFS

- Conseiller en patrimoine

#### MÉTIERS DES TRAITEMENTS

- Gestionnaire de back office
- Spécialiste des opérations bancaires
- Responsable / animateur d'unité ou d'activité de traitements bancaires
- Informaticien / chargé de qualité
- Responsable informatique / organisation / qualité



© 2021 Cité des Métiers de Marseille et de Provence-Alpes-Côte d'Azur. Le projet ACTE'INOV est financé avec le concours de l'Union européenne avec le Fonds Social Européen

Structure labélisée



Dans le cadre de



Avec le soutien de



[WWW.CITEDESMETIERS.FR](http://WWW.CITEDESMETIERS.FR)



## FONCTIONS SUPPORT

- Analyste risques
- Contrôleur périodique / permanent
- Gestionnaire administratif / Secrétaire
- Juriste, fiscaliste
- Contrôleur de gestion
- Responsable / animateur d'unité ou expert logistique
- Technicien logistique / Immobilier
- Technicien comptabilité / finances
- Spécialiste / responsable comptabilité / finances
- Technicien ressources humaines
- Spécialiste/responsable ressources humaines
- Gestionnaire marketing / communication
- Spécialiste / responsable marketing / communication

Les métiers-repères de la banque, [observatoire-métiers-banque](#)

Les métiers et l'emploi dans la banque et l'assurance, [onisep](#)

## Métiers de l'Assurance

Métiers de l'assurance, [ffa-assurance](#)

Nomenclature des métiers de l'assurance, déc. 2020, [metiers-assurance.org](#)

Familles de métiers :

- 01 – Actuariat et conception technique
- 02 – Marketing
- 03 – Distribution et développement commercial
- 04 – Contrôle technique et prévention
- 05 – Gestion des contrats ou prestations
- 06 – Gestion des actifs et du patrimoine immobilier
- 07 – Gestion et maîtrise des risques internes
- 08 – Pilotage économique, comptable et financier
- 09 – Support administratif
- 10 – Logistique
- 11 – Systèmes d'information
- 12 – Organisation et qualité
- 13 – Communication
- 14 – Ressources humaines
- 15 – Pilotage et gouvernance d'entreprise

Métiers en agence d'assurance, [métier-agence-assurance](#)

## FORMATIONS

### Relation client en PACA

Téléconseil et télévente, [orientation-regionsud](#)

Téléconseil et télévente, [labonneformation.pole-emploi](#)

BTS Négociation et digitalisation de la relation client (NDRC), [onisep](#)



© 2021 Cité des Métiers de Marseille et de Provence-Alpes-Côte d'Azur. Le projet ACTE'INOV est financé avec le concours de l'Union européenne avec le Fonds Social Européen

Structure labélisée



ORIENTATION  
POUR TOUS  
plus d'information et d'orientation  
sur les formations et les métiers.



Dans le cadre de



Avec le soutien de



[WWW.CITEDESMETIERS.FR](http://WWW.CITEDESMETIERS.FR)



Devenir Conseiller Client France, formation MOOC, [devenirconseillerclient.learning-tribes](https://devenirconseillerclient.learning-tribes.com/)

Management relation clientèle, [labonneformation.pole-emploi](https://labonneformation.pole-emploi.fr/)

Titre professionnel conseiller(ère) relation client à distance, [candidat.pole-emploi](https://candidat.pole-emploi.fr/)

Formations : [phone-training](https://phone-training.com/)

Campus des métiers et des qualifications [Relation Client](https://relation-client.excellence-sud.com/) excellence Sud

## Banque

[Analyse de crédits et risques bancaires](#)

[Analyse et ingénierie financière](#)

[Gestion back et middle-office marchés financiers](#)

[Gestion de clientèle bancaire](#)

[Gestion en banque et assurance](#)

[Accueil et services bancaires](#)

[Conseil en gestion de patrimoine financier](#)

[Ecole supérieure de la banque en PACA](#), [esbanque](#)

## Assurance

Offre de formation- sources : [orientation région Sud](#) et [la bonne formation](#)

[Conception - développement produits d'assurances](#), [la bonne formation](#)

[Conseil clientèle en assurances](#), [la bonne formation](#)

[Courtage en assurances](#), [la bonne formation](#)

[Rédaction et gestion en assurances](#), [la bonne formation](#)

[Souscription d'assurances](#), [la bonne formation](#)

[Formations assurance](#)

## EMPLOI

### Relation client

#### Marché du travail

Centres d'appels, [guide des ressources emploi](#) (abonnement disponible à la Cité des Métiers) :

- 350 prestataires de centres d'appels,
- 3.500 centres de contacts dont
- 2.620 entreprises pratiquant directement.
- 264.000 salariés.

Téléperformance, une société française, est le leader mondial.

[Téléconseil et télévente](#), code ROME : **D1408**. Marche du travail et offres d'emploi- 9 offres d'emploi pour 10

demandeurs d'emploi en PACA

Télévendeurs métier en tension, PACA [orm-paca.org](https://orm-paca.org)

#### Offres d'emploi :

[Apec](#), [Directeur de la relation client/Phonemploi /Jobs.site/Webhelp/Pacajob](#), [Pacajob/Assurance-maladie.ameli](#)

[/Meteojob/Oceancallcentre/ Optioncarriere/](#) Annuaires des centres d'appel : [kompas](#) en [PACA](#) et en [France](#),

[Infogreffe](#)



© 2021 Cité des Métiers de Marseille et de Provence-Alpes-Côte d'Azur. Le projet ACTE'INOV est financé avec le concours de l'Union européenne avec le Fonds Social Européen

Structure labélisée



Dans le cadre de



Avec le soutien de



[WWW.CITEDESMETIERS.FR](https://www.citedesmetiers.fr)



## Banque

### Marché du travail et offres d'emploi en PACA, codes ROME, nombre d'offres pour 10 DE

C	12		Banque
C	12	01	Accueil et services bancaires 3/10
C	12	02	Analyse de crédits et risques bancaires -
C	12	03	Relation clients banque/finance -
C	12	04	Conception et expertise produits bancaires et financiers -
C	12	05	Conseil en gestion de patrimoine financier 7/10
C	12	06	Gestion de clientèle bancaire 3/10
C	12	07	Management en exploitation bancaire -
C	13		Finance
C	13	01	Front office marchés financiers -
C	13	02	Gestion back et middle-office marchés financiers 12/10
C	13	03	Gestion de portefeuilles sur les marchés financiers -
C	14		Gestion administrative banque et assurances
C	14	01	Gestion en banque et assurance 5/10

## Banque

### Offres d'emploi

<http://emploi.revue-banque.fr/>

<http://www.dogfinance.com>

<http://www.revue-banque.fr/emploi-carriere>

<https://bankable-people.fr/#>

<https://ca-paris.com/carrieres/offres-demploi/>

<https://careers.societegenerale.com/>

<https://group.bnpparibas/emploi-carriere>

<https://group.bnpparibas/emploi-carriere/toutes-offres-emploi/alternance/france>

<https://groupecreditagricole.jobs//>

<https://talents.groupe-credit-du-nord.fr/>

[https://www.cadremploi.fr/emploi/liste\\_offres](https://www.cadremploi.fr/emploi/liste_offres)

<https://www.cfnews.net/Emploi>

<https://www.dogfinance.com/fr/offres/emploi/>

<https://www.efinancialcareers.fr/>

<https://www.fedfinance.fr/offres>

[https://www.fimarkets.com/php/job\\_offers.php?lang=fr](https://www.fimarkets.com/php/job_offers.php?lang=fr)

<https://www.franceactive.org/nous-rejoindre/nos-offres-demplois/>

<https://www.handibanque.fr/>

<https://www.job-banque.fr/>

<https://www.labanquepostale.com/legroupe/carrieres-emplois.html>

<https://www.linkfinance.fr/>

<https://www.recrutement.banque-france.fr/>

<https://www.welcometothejungle.com/fr/jobs>



© 2021 Cité des Métiers de Marseille et de Provence-Alpes-Côte d'Azur. Le projet ACTE'INOV est financé avec le concours de l'Union européenne avec le Fonds Social Européen

Structure labélisée



Dans le cadre de



Avec le soutien de



[WWW.CITEDESMETIERS.FR](http://WWW.CITEDESMETIERS.FR)



## Assurance

### Marché du travail et offres d'emploi en PACA, codes ROME, nombre d'offres pour 10 DE

C			Banque, Assurance, Immobilier
C	11		Assurance
C	11	01	Conception - développement produits d'assurances -
C	11	02	Conseil clientèle en assurances 8/10
C	11	03	Courtage en assurances -
C	11	04	Direction d'exploitation en assurances -
C	11	05	Études actuarielles en assurances -
C	11	06	Expertise risques en assurances -
C	11	07	Indemnisations en assurances -
C	11	08	Management de groupe et de service en assurances -
C	11	09	Rédaction et gestion en assurances 11/10
C	11	10	Souscription d'assurances -

Assurance : Marché du travail, PACA, 2020, 6 642 salariés

Rapport de l'Observatoire sur les Métiers et les formations des salariés de l'Assurance, ROMA 2020

## Assurance

### Offres d'emploi

<https://bankable-people.fr/>

<https://carrieres.generalist.fr/viewalljobs/>

<https://offres.groupama-gan-recrute.com/accueil.aspx?LCID=1036>

<https://recrutement.msa.fr/offres-emploi/>

<https://www.ag2ramondiale.fr/candidats/postuler/resultat-de-la-recherche?region=207&>

<https://www.emploi-assurance.com/recherche/>

<https://www.emploi-pro.fr/emploi-banque-finance-assurance>

<https://www.emploi-pro.fr/offre-emploi/offre-emploi-assurance-mutualite-os-41>

<https://www.ffa-assurance.fr/metiers-et-formations/offres-emploi>

<https://www.linkfinance.fr/>

<https://www.macif.fr/assurance/le-groupe-macif/rejoignez-nous/recrutement/app/offres>

<https://www.monster.fr/emploi/q-emploi-finance>

<https://www.newsassurancespro.com/emplois>



© 2021 Cité des Métiers de Marseille et de Provence-Alpes-Côte d'Azur. Le projet ACTE'INOV est financé avec le concours de l'Union européenne avec le Fonds Social Européen

Structure labélisée



Dans le cadre de



Avec le soutien de



[WWW.CITEDESMETIERS.FR](http://WWW.CITEDESMETIERS.FR)



## CREATION D'ACTIVITE

**Banque:** [Conseiller en investissements financiers - Réglementation](#)

**Assurance:** [Courtier en assurance-réassurance - Réglementation](#)

**PLUS D'INFO- Chiffres clés, tendances, presse :**

**Relation client :**

L'actualité de la relation téléphonique, [phone-training](#)

Services clients 2020, [fr.majorel](#)

Rapport intégré 2020, [teleperformance.cotecorp](#)

7 compétences incontournables pour travailler dans un centre d'appels, 2020, [histoiredereussir](#)

Association Française de la Relation client – [AFRC](#)

Institut National de la Relation Client, [inrc](#)

Association pour la Promotion des Compétences de la Relation Client-[APCRC](#)

Découvrez les résultats de l'observation des services clients 2020, [escda](#)

Le marché des call-centers, France, 2021, [businesscoot](#)

Comment se porte la relation client en France en 2019 ? [nordfranceinvest](#), publication 2020

### Assurance

Rapport d'activités de l'Observatoire de l'Evolution des métiers de l'Assurance 2020, [métiers-assurance](#)

Métiers de l'assurance en PACA, [métiers-assurance](#)

[Fédération Française de l'assurance](#)

### Banque

La région Sud Provence-Alpes-Côte d'Azur, [esbanque](#), c'est :

- 55 banques
- 2 335 agences
- 21 800 collaborateurs
- 403 jeunes recrutés en 2019 via L'ESBanque

Association Française des Banques, Profil de branche 2020, [afb](#)

[Observatoire des métiers de la banque](#)

[Option Finance](#)

[Revue Banque](#)

[Café de la bourse](#)

[Actu finance](#)

[Le groupe L'AGEFI](#)

Fédération bancaire française ([FBF](#))

[Atlas est l'Opcv](#) des services financiers et du conseil, il représente 108 000 entreprises et plus de 1,8 million de salariés sur l'ensemble du territoire métropolitain

Société Générale, [youtube](#)



© 2021 Cité des Métiers de Marseille et de Provence-Alpes-Côte d'Azur. Le projet ACTE'INOV est financé avec le concours de l'Union européenne avec le Fonds Social Européen

Structure labélisée



Dans le cadre de



Avec le soutien de



[WWW.CITEDESMETIERS.FR](#)

