

# Programme pédagogique

## **D.U. « Assistant clientèle d'une entreprise bancaire »**

Département Techniques de Commercialisation – IUT de Nice Côte d'Azur

<b>UE 1 : L'entreprise et son environnement</b>	<b>78h</b>
<b>Module 1.1 L'environnement économique et bancaire</b>	<b>42h</b>
- L'entreprise bancaire, le fonctionnement d'une agence (12h)	
- Le système économique, bancaire et financier (12h)	
- Les marchés de capitaux et les valeurs mobilières (18h)	
<b>Module 1.2 L'environnement juridique de la banque</b>	<b>36h</b>
- Les principes généraux du droit (12h)	
- Les risques bancaires (12h)	
- Eléments de droit des affaires (12h)	
<b>UE 2 : Les fondamentaux de la mercatique et de la vente</b>	<b>108h</b>
<b>Module 2.1 Mercatique et organisation commerciale</b>	<b>24h</b>
- Mercatique stratégique et opérationnelle (12h)	
- GRC, éléments de gestion de portefeuille, organisation personnelle (12h)	
<b>Module 2.2 Accueil, vente et négociation</b>	<b>84h</b>
- Fondamentaux de la vente de produits bancaires (21h)	
- Techniques d'accueil et vente rapide (21h)	
- Accueil et vente par téléphone (21h)	
- Principes de base de la négociation (21h)	
<b>UE 3 : L'expression et la communication dans le milieu bancaire</b>	<b>126h</b>
<b>Module 3.1 Les techniques d'expression et de communication</b>	<b>60h</b>
- Expression écrite et orale, et culture (30h)	
- Communication interpersonnelle (30h)	
<b>Module 3.2 Les outils d'information et de communication</b>	<b>66h</b>
- Anglais commercial (36h)	
- Bureautique et multimédia (30h)	
<b>UE 4 : Les outils de gestion des produits et services bancaires</b>	<b>150h</b>
<b>Module 4.1 Les Produits et services bancaires</b>	<b>90h</b>
- Produits et services bancaires de base (36h)	
- Moyens de paiement (18h)	
- Produits d'assurance (18h)	
- Financement des particuliers (18h)	
<b>Module 4.2 Les outils de gestion</b>	<b>60h</b>
- Comptabilité bancaire (18h)	
- Analyse des documents de synthèse d'une entreprise (18h)	
- Fiscalité du particulier, des produits d'épargne (24h)	
<b>UE 5 : Expérience professionnelle</b>	<b>88h</b>
- - Traitement et analyse de données (15h)	
- - Expression écrite et orale (rédaction d'un rapport, soutenance d'un projet...) (29h)	
- - Projet tuteuré (rapport de la mission en l'entreprise) (44h)	

**Total 550 heures**

## MODALITES DU CONTROLE DES CONNAISSANCES

### DIPLOME UNIVERSITAIRE « Assistant clientèle d'une entreprise bancaire » en alternance

Année Universitaire 2009/2010

- ART. I** Le Jury de délivrance du Diplôme est présidé par le Chef du Département T.C., assisté du Directeur des Etudes et de l'ensemble des enseignants intervenant dans cette formation.
- ART. II** L'assiduité dans les entreprises qui accueillent les étudiants ainsi qu'à tous les cours et travaux dirigés est obligatoire et sera appréciée par le Jury de délivrance du Diplôme Universitaire «*Assistant clientèle d'une entreprise bancaire* »
- ART. III** Le "Contrôle continu", est organisé par l'enseignant responsable de chaque matière. La note sanctionnant ce contrôle reflète d'une part, les différentes activités conduites au cours des séances de travaux dirigés et d'autre part, la participation et l'assiduité de l'étudiant.  
- Tout étudiant doit être noté. **La non remise de travaux peut se traduire par un zéro.**  
- **Lorsqu'un étudiant est absent à un contrôle, le seul arrangement individuel avec l'enseignant concerné est insuffisant, le rattrapage est obligatoire.** Le contrôle se déroulera dans les mêmes conditions que l'épreuve initiale. Seule la force majeure établie peut justifier l'absence à un contrôle, elle doit :  
. Exister dans tous les cas et le secrétariat du département doit avoir été prévenu,  
. Etre certaine, c'est-à-dire qu'il est indispensable de fournir la preuve nécessaire
- ART. IV** Le Jury étant souverain, ses décisions ne peuvent faire l'objet d'un appel. Cependant, en cas de contestation grave et argumentée faisant apparaître une erreur matérielle, une demande écrite devra être déposée au Secrétariat dans les huit jours ouvrables après la proclamation des résultats. Une commission, composée de trois enseignants, sera désignée par le Chef de Département. Cette commission après étude du dossier, formulera son avis sur la recevabilité de cette demande. Le Chef de Département est alors chargé de réunir à nouveau, éventuellement, le Jury.
- ART. V** Tout étudiant surpris, pendant un contrôle, en état de fraude caractérisée se verra attribuer la note zéro et pourra être traduit devant le Conseil de discipline de l'Université. Les téléphones portables ainsi que tout autre appareil électronique sont interdits pendant les contrôles des connaissances sauf dérogation de la part de l'enseignant.
- ART. VI** L'inscription à l'Institut Universitaire de Technologie implique l'acceptation et le respect de son règlement intérieur. Les étudiants ne doivent pas perturber les enseignements. Tout manquement à cette règle de respect vis à vis de l'enseignant et de ses collègues étudiants pourra se traduire par une sanction décidée par le Conseil de Discipline.  
Il est interdit de fumer dans les locaux et les téléphones portables ainsi que tout autre appareil électronique personnel doivent être éteints pendant les enseignements.
- ART. VII** Dans le cadre de la charte de bon usage des équipements de l'Université de Nice Sophia Antipolis, les étudiants s'engagent à respecter le matériel qui est mis à leur disposition dans leur salle et dont ils ont la responsabilité. En cas de détérioration, une sanction pourra être donnée allant de la réparation au remplacement du matériel détérioré. Les étudiants s'engagent à respecter la loi relative à la fraude informatique, notamment en matière de sécurité (piratage ou indiscretions) et en matière de diffusion d'information (par exemple sur le WEB). Conscients que leur spécialité peut leur permettre l'accès à des informations dites sensibles, ils s'engagent à ne pas utiliser leur savoir ou les équipements à cette fin.
- ART. VIII** Pour obtenir le Diplôme Universitaire «*Assistant clientèle d'une entreprise bancaire* », l'étudiant doit avoir :  
**Une moyenne générale égale ou supérieure à 10 sur 20 et une moyenne égale ou supérieure à 8 sur 20 dans chacune des unités d'enseignement.** Le Jury peut toutefois prononcer l'obtention du diplôme sur délibération spéciale.

**ART. IX** En cas de non obtention du diplôme, le Jury peut décider soit l'autorisation de redoublement, soit la non autorisation de redoublement.

**ART. X** Les coefficients par matière sont :

## **UE 1 : L'entreprise et son environnement**

### **Module 1.1 L'environnement économique et bancaire**

- L'entreprise bancaire, le fonctionnement d'une agence **Coeff. 3**
- Le système économique, bancaire et financier **Coeff. 1**
- Les marchés de capitaux et les valeurs mobilières **Coeff. 1**

### **Module 1.2 L'environnement juridique de la banque**

- Les principes généraux du droit **Coeff. 3**
- Les risques bancaires **Coeff. 1**
- Eléments de droit des affaires **Coeff. 1**

## **UE 2 : Les fondamentaux de la mercatique et de la vente**

### **Module 2.1 Mercatique et organisation commerciale**

- Mercatique stratégique et opérationnelle **Coeff. 2**
- GRC, éléments de gestion de portefeuille, organisation personnelle **Coeff. 1**

### **Module 2.2 Accueil, vente et négociation**

- Fondamentaux de la vente de produits bancaires **Coeff. 4**
- Techniques d'accueil et vente rapide **Coeff. 1**
- Accueil et vente par téléphone **Coeff. 1**
- Principes de base de la négociation **Coeff. 1**

## **UE 3 : L'expression et la communication dans le milieu bancaire**

### **Module 3.1 Les techniques d'expression et de communication**

- Expression écrite et orale, et culture **Coeff. 2**
- Communication interpersonnelle **Coeff. 1**

### **Module 3.2 Les outils d'information et de communication**

- Anglais commercial **Coeff. 3**
- Bureautique et multimédia **Coeff. 2**
- Coeff. 1**

## **UE 4 : Les outils de gestion des produits et services bancaires**

### **Module 4.1 Les produits et services bancaires**

- Produits et services bancaires de base **Coeff. 5**
- Moyens de paiement **Coeff. 2**
- Produits d'assurance **Coeff. 1**
- Financement des particuliers **Coeff. 1**

### **Module 4.2 Les outils de gestion**

- Comptabilité bancaire **Coeff. 3**
- Analyse des documents de synthèse d'une entreprise **Coeff. 1**
- Fiscalité du particulier, des produits d'épargne **Coeff. 1**

## **UE 5 : Expérience professionnelle**

- Traitement et analyse de données **Coeff. 5**
- Expression écrite et orale (rédaction d'un rapport, soutenance d'un projet...) **Coeff. 1**
- Projet tuteuré (mission en l'entreprise) **Coeff. 3**