

# Syllabus

/ [sil(l)abys]

2018 – 2019

## Master

## Mention

### Management Sectoriel

## Parcours

### Vente Multicanal en Banque et Assurances



**IAE** MONTPELLIER  
École Universitaire  
de Management



Bâtiment 29  
Place Eugène Bataillon  
34 095 Montpellier  
Tél. 04.67.14.38.65



# SYLLABUS

## Vente Multicanal Banque et Assurances

### Informations générales

#### Contacts :

##### Responsable pédagogique :

Christine MARSAL

[Christine.marsal@umontpellier.fr](mailto:Christine.marsal@umontpellier.fr)

##### Secrétariat pédagogique :

Pierre MONTEIL

[Pierre.monteil@umontpellier.fr](mailto:Pierre.monteil@umontpellier.fr)

**Liens UM :** <https://www.umontpellier.fr/>

#### Service scolarité :

Le service de scolarité de l'institut d'Administration des Entreprises (IAE) est ouvert tous les jours aux heures d'ouverture du bureau afin de répondre à vos questions concernant votre inscription administrative ou pédagogique, délivrer le scolpass ; certificat de scolarité. Il vous accompagne dans vos demandes de transfert de dossiers, de remboursement des droits d'inscription (en cas d'annulation ou d'exonération).

Vous trouverez sur le lien toutes les procédures relatives à vos démarches; accès ENT, Modalités de contrôles de connaissances, la charte des examens, procédure de redoublement, retrait de diplôme ou de duplicata.

**Lien :** <https://iae.umontpellier.fr/fr/etudiant/scolarite/>

**Contact :** [iae-scolarite@umontpellier.fr](mailto:iae-scolarite@umontpellier.fr)

#### Service relations entreprises :

Lien privilégié entre les entreprises et les étudiants de l'IAE, le service des Relations Entreprises se tient à votre disposition pour répondre à vos besoins en termes de recrutement (alternance, stage, mission, emploi), d'échanges (organisation du stage-dating, conférences, concours de vente, gala...) et de partenariats.

**Lien :** <https://iae.umontpellier.fr/fr/etudiant/stages-iae>

**Contact :** [iae-entreprises@umontpellier.fr](mailto:iae-entreprises@umontpellier.fr)

#### Service formation continue :

La Formation Continue s'adresse au public non étudiant : aux salariés du secteur public ou du secteur privé (CDD, CDI, Intérimaires...), aux professions libérales, aux chefs d'entreprise ainsi qu'aux personnes en recherche d'emploi souhaitant reprendre leurs études.

**Lien :** <https://iae.umontpellier.fr/fr/etudiant/formation-continue>

**Contact :** [iae-formationcontinue@umontpellier.fr](mailto:iae-formationcontinue@umontpellier.fr)



## Service relations internationales :

Le service des relations internationales a pour mission de vous accompagner dans vos démarches liées à la mobilité internationale. Il vous conseille sur les destinations et type d'universités partenaires. Il assure le suivi de votre candidature et le choix des cours dans l'établissement d'accueil, et centralise également les informations sur les bourses de mobilité et les modalités de demande. Pour certains parcours la mobilité est obligatoire. Hors ces parcours obligatoires vous pouvez consulter la procédure de mobilité ou allez-vous renseigner directement auprès des collègues du service des relations internationales en vous connectant sur le lien.

**Lien :** <https://iae.umontpellier.fr/fr/institut/les-ri-a-l-iae>

**Contact :** [ri.iae@um2.fr](mailto:ri.iae@um2.fr)

## L'espace numérique de travail (ENT) :

Un espace numérique de travail (ENT) désigne un ensemble intégré de services numériques choisis et mis à votre disposition pour les étudiants :

Les modalités d'accès à votre ENT sont disponibles via le lien suivant :

[https://infoservices.umontpellier.fr/CUMDocENT/index\\_etu\\_activer\\_cpt.html](https://infoservices.umontpellier.fr/CUMDocENT/index_etu_activer_cpt.html)

1. **Moodle** : dépôts de mémoire / suivi de cours
2. **Planning** : consultation de l'emploi du temps selon le parcours
3. **Antiplagiat** : vérification plagiat avant dépôt de document
4. **Ma scolarité** : relevés de notes.

## Module réclamations :

**Lien :** <https://iae.umontpellier.fr/fr/etudiant/formulaire-reclamation>

## L'alternance et la formation continue :

Les différents CFA présents à l'IAE :

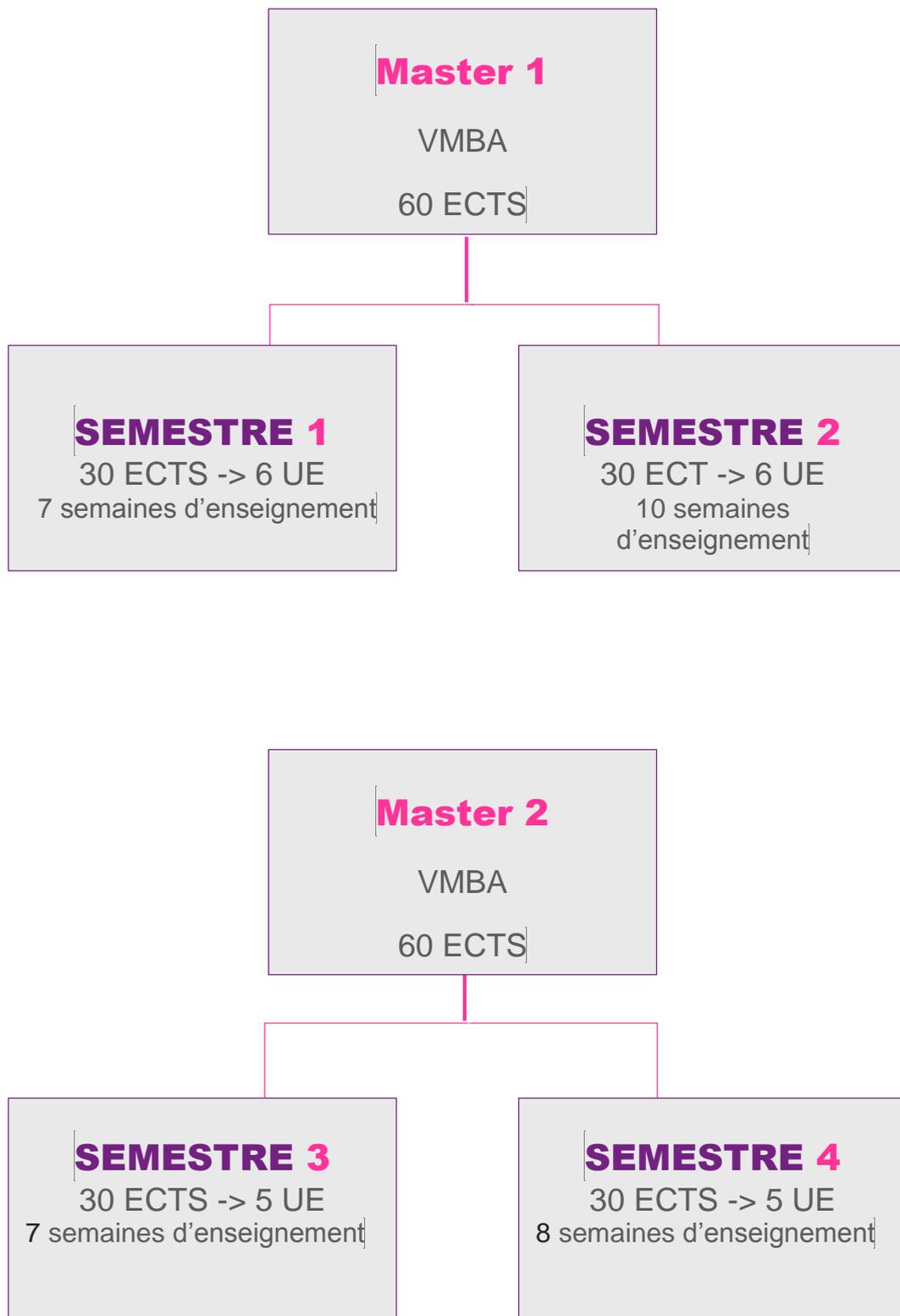
- CFA LR : <http://www.ensuplr.fr/>
- CFA Formaposte : <http://www.formaposte-mediterranee.fr/>
- CFA Difcam : <http://www.difcam.com/>

Pour toutes questions relatives au contrat d'apprentissage, merci de contacter le service Relations Entreprises : [iae-entreprises@umontpellier.fr](mailto:iae-entreprises@umontpellier.fr)

5. Pour toutes questions relatives au contrat de professionnalisation ou à la formation continue merci de contacter le service Formation continue : [iae-formationcontinue@umontpellier.fr](mailto:iae-formationcontinue@umontpellier.fr)



## ORGANISATION PEDAGOGIQUE DES SEMESTRES





## CALENDRIER FORMATION :

<https://iae.umontpellier.fr/fr/institut/calendriers-formation>

## FICHES SYLLABUS Master 1 VMBA – Semestre 1

UE1	Organisation & Economie	Théorie des organisations
		Theorie de la Firme
UE2	Système d'information comptable	Comptabilité géné. app
		Compta.ana. approfondie
UE 3	Marketing	Marketing stratégique
		Etudes et diagnostic
UE 4	Informatique de gestion	Informatique de gestion
		Simulation
UE 5	Finance	Diagnostic financier
		Décisions Financières
UE 6	Management des Ressources Humaines	Management des Ressources Humaines



Titre/title : THEORIES DES ORGANISATIONS	Volume horaire/nb of hours : 18 h Semestre 1
Enseignant /lecturer : Najoua TAHRI	
Objectifs du cours/Learning objectives :  La théorie des organisations fournit des grilles et des outils d'analyse pertinents pour toute forme d'organisation : entreprises, corporations, administrations, gouvernements, associations, groupes, réseaux, etc. L'analyse s'applique à de multiples formes d'organisations : marchandes (ex. entreprises) et non marchandes (ex. associations) ; grandes, moyennes ou/et petites ; industrielles et/ou de services, etc  Compétences managériales visées/Managerial skills :  L'objectif de la théorie des organisations est de décortiquer les processus organisationnels de l'intérieur afin de comprendre les modèles qui permettent de comprendre les organisations. La théorie des organisations fournit aux managers des outils adaptés pour gérer efficacement les organisations et pour améliorer leur performance.	
Plan du cours/ Contents :  Introduction - L'organisation : la multiplicité des définitions - La profusion de perspectives théoriques - L'intérêt d'étudier les organisations Chapitre 1 : Les approches classiques de l'organisation - Le modèle taylorien - fordiste - Le modèle d'administration du travail de Fayol - Apports, limites et effet persistant des modèles classiques Chapitre 2 : L'école des Relations Humaines - Les bases de l'école des Relations Humaines - La succession des théories Chapitre 3 : Les approches de la contingence et les configurations organisationnelles - Les théories de la contingence - Les configurations organisationnelles	
Evaluation/Final examination : 30 % de contrôle continu (études de cas d'entreprises et réalisation de jeu de rôle entre groupes d'étudiants) et 70 % d'examen final écrit.	
Mots Clés : Organisation, relations humaines, contingence, approche classique	
Bibliographie (facultive)/Bibliography :	



Titre/title : Théories de la Firme	Volume horaire/nb of hours : 18 h Semestre 1
Enseignant /lecturer : Jérôme LERAT-PYTLAK	
Objectifs du cours/Learning objectives :  - Transmettre aux apprenants au moyen d'apports académiques et de cas d'entreprises l'état actualisé des connaissances relatives aux principales théories de la firme. - Rendre les apprenants capables d'analyser une situation d'entreprise, d'identifier d'éventuels dysfonctionnements managériaux et de proposer des solutions d'amélioration du fonctionnement de l'entreprise et de la performance sur la base de ces théories.	
Compétences managériales visées/Managerial skills :  - Capacité à analyser les processus décisionnels au sein d'une organisation, y compris identification des dysfonctionnements et propositions d'améliorations organisationnelles. - Capacité à analyser une situation organisationnelle constituée de coalitions d'acteurs et capacité à mettre en œuvre les méthodes d'analyse et de résolution de problèmes adéquats. - Capacité à identifier les systèmes de reporting nécessaires à l'amélioration continue des processus. - Capacité à identifier l'opportunité (ou non) d'externaliser des activités. - Capacité à analyser les relations contractuelles et conventionnelles entre les acteurs d'une entreprise et à proposer des dispositions d'optimisation de la satisfaction des acteurs. - Capacité à définir la stratégie de succès au sein d'un secteur à partir des ressources et compétences disponibles. - Capacité à construire une démarche de type RSE ou développement durable basée sur la satisfaction de l'ensemble des parties prenantes.	
Plan du cours/ Contents :  Introduction - Théorie néo-classique de la firme et remise en cause 1. La métaphore du cerveau 1.1. Les théories de la décision 1.2. L'école behavioriste ou la théorie comportementale de la firme 1.3. Organisation holographique et ERP 2. La métaphore du marché 2.1. Théorie des coûts de transaction 2.2. Théorie des droits de propriété 2.3. Théorie de l'agence 2.4. Théorie des conventions 3. Quelques approches contemporaines 3.1. De la théorie évolutionniste au paradigme des ressources 3.2 La théorie des parties prenantes	
Evaluation/Final examination : 100 % de contrôle continu (exercice sur table de résolution d'un cas d'entreprise.	
Mots Clés : Théories de la firme, théorie de l'agence, coûts de transaction, théories de la décision.	
Bibliographie (facultative)/Bibliography : CORIAT B. et WEINSTEIN O., 1995, Les nouvelles théories de l'entreprise, Edition Livre de Poche.	



DARBELET M., IZARD L. et SCARAMUZZA M., 2002, Notions fondamentales de gestion d'entreprise, Foucher.

JOHNSON G. et SCHOLLES K., 2000, Stratégique, Publi-Union.

KENEDY Carol, 2003, Toutes les théories du management, Edition Maxima.

KOENIG G., 1998, Les théories de la firme, Economica.

MORGAN G., 1999, Images de l'organisation, DeBoeck Université.

PLANE J.-M., 2008, Théorie des organisations, Paris:Dunod.

ROJOT J., 2005, Théorie des organisations, Editions ESKA.

WEINSTEIN, 2012, Les théories de la firme, in Idées économiques et sociales, n°170, pp6-15.



Titre/title : COMPTABILITE GENERALE	Volume horaire/nb of hours : 18 h Semestre 1
Enseignant /lecturer : Christine MARSAL	
Objectifs du cours/Learning objectives :  -Comprendre les concepts et principes généraux de la Comptabilité Générale (/Financière). -Acquérir les connaissances de base de la Comptabilité Générale (/Financière.)  Compétences managériales visées/Managerial skills :  Etre capable d'interpréter et traduire une transaction/opération économique en langage comptable. - Etre capable d'anticiper les conséquences de la prise en compte d'une transaction/opération économique dans le processus de production de l'information comptable. - Etre capable de donner du sens aux états financiers de l'entreprise (output du processus comptable) et aux différentes sous rubriques composant ces états financiers.	
Plan du cours/ Contents :  - Introduction - Présentation des deux principaux documents de gestion : bilan et compte de résultat - Les principes d'enregistrement comptable : partie double, les opérations commerciales simples, avec réduction - les opérations de fin d'année : les amortissements et provisions	
Evaluation/Final examination : 30 % de contrôle continu (sur la base de l'assiduité sur la plate-forme Moodle ) et 70 % d'examen final (étude de cas à résoudre en groupe et en temps limité ).	
Mots Clés : Bilan, compte de résultat, amortissement, écritures comptables	
Bibliographie (facultive)/Bibliography : Jean Jacques Friedrich, Comptabilité Générale et gestion des entreprises, Hachette Sup.	



Titre/title : Comptabilité Analytique Approfondie	Volume horaire/nb of hours : 18 h Semestre 1
Enseignant /lecturer : Christine MARSAL	
Objectifs du cours/Learning objectives :  Connaître les fondamentaux du calcul des coûts Savoir analyser les calculs réalisés Connaître le vocabulaire spécifique aux méthodes utilisées  Compétences managériales visées/Managerial skills :  Prendre des décisions au regard des calculs effectués Relier le calcul des coûts aux enjeux stratégiques de l'entreprise Mettre en place des contrôles simples de cohérence	
Plan du cours/ Contents :  Introduction : définitions des concepts clés en comptabilité analytique ou comptabilité de gestion La méthode du coût complet (centres d'analyse sans stocks et avec stocks) Le budgets (méthode des tableaux) Le seuil de rentabilité (cas de plusieurs produits)	
Evaluation/Final examination : 100 % d'examen final écrit (QCM et Mini cas en ligne, salle informatique).	
Mots Clés : Coûts complets, coûts partiels, coûts fixes, coûts variables, budgets	
Bibliographie (facultive)/Bibliography : Augé Bernard, Naro Gérald, Vernhet Alexandre : « Comptabilité de gestion », Collection Mini Manuel, Dunod, juillet 2013 Berland Nicolas, De Rongé Yves : « Contrôle de gestion : perspectives stratégiques et managériales », Pearson, 2010 Dumas Guy, Larue Daniel : « Exercices de contrôle de gestion », LexisNexis, 3 édition, 2012	



Titre/title : Marketing Stratégique	Volume horaire/nb of hours : 18 h Semestre 1
Enseignant /lecturer : Philippe POUTONNET	
Objectifs du cours/Learning objectives :  Appréhender les concepts clés de la démarche marketing : analyse de marché, segmentation, ciblage, positionnement Comprendre les enjeux se posant aux responsables marketing : prise en compte des parties prenantes, enjeux liés à la RSE, évolution des frontières entre entreprises et clients.  Compétences managériales visées/Managerial skills :  L'étudiant doit être capable: - de comprendre la culture organisationnelle et les modes de management, d'analyser les facteurs et les contraintes juridiques, économiques ou sociales qui pèsent sur l'organisation - de définir et de quantifier le marché d'une organisation - de comprendre la structure et le fonctionnement d'un marché - de prendre en compte la concurrence. - de comprendre le processus de décision du consommateur ainsi que son expérience - de s'approprier la politique marketing, la stratégie de l'entreprise - de s'appuyer sur les principales méthodes de diagnostic interne et externe.	
Plan du cours/ Contents : Jeu d'entreprise en groupe sur 2 journées  (1) La démarche marketing la définition du marketing le marketing stratégique proactif versus réactif Les rubriques du plan marketing L'orientation marché (2) Les grands enjeux du marketing stratégique Les optiques traditionnelles dans la relation au marché La prise en compte des parties prenantes La responsabilité sociale de l'entreprise L'abolition des frontières entre l'entreprise et ses clients (3) La compréhension des marchés L'analyse du marché La segmentation du marché (4) La prise de décision Le ciblage Le positionnement	
Evaluation/Final examination : 100 % d'examen final écrit.	
Mots Clés : marketing, culture organisationnelle, RSE, segmentation, positionnement, ablage.	
Bibliographie (facultive)/Bibliography :	



Titre/title : Etude et Diagnostic	Volume horaire/nb of hours : 18 h Semestre 1
Enseignant /lecturer : <b>Gilles SERE DE LANAUZE</b>	
Objectifs du cours/Learning objectives :  Maitriser les fondements conceptuels et méthodologiques du marketing d'études afin d'établir le diagnostic à la base de toute action ou choix stratégique.  Compétences managériales/Managerial competencies :  Connaitre les outils d'études nécessaires au diagnostic, savoir les choisir et les mettre en œuvre.	
Plan du cours/ Contents :  Séance 1 : Le diagnostic Marketing et les études Séances 2 : Les études qualitatives Séance 3 : Les études qualitatives (suite et cas en TD) Séance 4 : Les études quantitatives ad hoc Séances 5 : Les études quantitatives (suite et cas en TD) Séance 6 : Les panels	
Evaluation/Final examination : 50 % de contrôle continu et 50 % d'examen final.	
Mots Clés : Etudes quantitatives, études qualitatives, panels, système d'information marketing, échantillon	
Bibliographie (facultive)/Bibliography : Jean Luc Giannelloni & Eric Vernet (2001), Etude de marché, Editions Vuibert Evrard, Pras & Roux (1999), Market , Etudes et recherches en marketing, Ed Dunod Véronique des Garets (1997), Etudes et recherches commerciales, Ed Economica Ph Aurier (2007), Pratique des Etudes de Marché, outils du diagnostic marketing, Ed Economica	



Titre/title : Informatique de Gestion	Volume horaire/nb of hours : 36 h Semestre 1
Enseignant /lecturer : Emmanuel HOUZE / Matthieu DEREUMAUX	
Objectifs du cours/Learning objectives :  Connaître les utilisations avancées de l'informatique dans la gestion des entreprises afin de pouvoir les mettre en pratique. En particulier l'utilisation des bases de données et de la programmation dans les applications de gestion.  Compétences managériales/Managerial competencies :  Maitriser les tableurs pour construire des outils de gestion Savoir conceptualiser des bases de données	
Plan du cours/ Contents :  Introduction : Définition et Objectifs PARTIE 1. Tableur 1 Présentation 1 Fonctions avancées 2 Programmation des macros PARTIE 2 : BASES DE DONNEES 1 Présentation des bases de données relationnelles 2 Construction et utilisation	
Evaluation/Final examination : 100 % d'examen final écrit.	
Mots Clés : Tableur, VBA, Bases de données, simulation	
Bibliographie (facultative)/Bibliography :	



Titre/title : SIMULATION	Volume horaire/nb of hours : 18 h Semestre 1
Enseignant /lecturer : Emmanuel HOUZE / Christophe DA SILVA	
Objectifs du cours/Learning objectives :  Une simulation d'entreprises permettra aux étudiants d'acquérir les comportements nécessaires au travail de groupe et de mettre en pratique et de développer leurs connaissances en gestion.  Compétences managériales visées/Managerial skills :  Tenir compte des impacts de ses décisions au niveau global de l'entreprise	
Plan du cours/ Contents :  Présentation du concept et des bases du jeu Simulation Construction d'un rapport	
Evaluation/Final examination : 100% de contrôle continu.	
Mots Clés : jeu d'entreprise, simulation de gestion, bilan, compte de résultat, stratégie.	
Bibliographie (facultive)/Bibliography :	



Titre/title : ANALYSE FINANCIÈRE	Volume horaire/nb of hours : 18 h Semestre 1
Enseignant /lecturer : Jérôme POUGET	
Objectifs du cours/Learning objectives :  Le cours présente les analyses statiques et comparatives de la rentabilité et de la situation financière d'une entreprise.  Compétences managériales/Managerial competencies :  Les étudiants sont capables de poser un diagnostic sur la santé financière de l'entreprise et sont capables de formuler des préconisations.	
Plan du cours/ Contents :  I- Analyse de la rentabilité A - Tableau des SIG B - CAF et retraitements II - Analyse de la structure financière A - Bilan fonctionnel B - Ratios	
Evaluation/Final examination : 100 % d'examen final écrit.	
Mots Clés : Diagnostic financier, analyse financière	
Bibliographie (facultive)/Bibliography : « Finance », J. Teulié / P. Topsacalian, Ed. Vuibert « Finance », « Gestion Financière », E. Stéphany, Ed. Economica	



Titre/title : DECISIONS FINANCIERES	Volume horaire/nb of hours : 18 h Semestre 1
Enseignant /lecturer : Jérôme POUGET	
Objectifs du cours/Learning objectives :  Le cours présente les différents critères de choix d'investissement ainsi que les sources et choix de financement.  Compétences managériales/Managerial competencies :  Les étudiants sont capables d'éclairer un choix entre plusieurs investissements et de choisir le financement adapté.	
Plan du cours/ Contents :  I - Décisions d'investissement A - Avenir certain B - Avenir probabilisable C - Avenir incertain II - Décisions de financement A - Sources de financement B - Choix du financement	
Evaluation/Final examination : 100 % d'examen final écrit.	
Mots Clés : Investissement, financement	
Bibliographie (facultive)/Bibliography :	



Titre/title : MANAGEMENT DES RESSOURCES HUMAINES	Volume horaire/nb of hours : 18 h Semestre 1
Enseignant /lecturer : Najoua TAHRI / Charles-Louis ORIOU	
Objectifs du cours/Learning objectives :  L'objectif de ce cours est de fournir des connaissances des différents domaines d'action fondamentaux de la gestion des ressources humaines (recrutement, rémunération, gestion des effectifs et GPEC) et permettre de développer un regard critique sur les pratiques et outils de gestion des ressources humaines.  Compétences managériales visées/Managerial skills :  Sensibiliser de futurs collaborateurs et managers à jouer leur rôle d'acteurs du changement en développant un regard critique sur les pratiques de gestion des ressources humaines et en leur permettant de contribuer à leur évolution.	
Plan du cours/ Contents :  Introduction Chapitre 1 : La Fonction Ressources Humaines Chapitre 2 : Le Processus de Recrutement Chapitre 3 : La Gestion des Effectifs Chapitre 4 : La fixation des objectifs Chapitre 5 : La Rémunération Chapitre 6 : La Gestion Prévisionnelle des emplois et des Compétences (GPEC)	
Evaluation/Final examination : 30 % de contrôle continu et 70 % d'examen final écrit. (nature des Travaux: Etudes de cas collectives + réalisation d'un dossier collectif sur un sujet en GRH).	
Mots Clés : Recrutement, GPEC, Rémunération, Gestion par Objectifs (GPO)	
Bibliographie (facultive)/Bibliography :	



## Master 1 VMBA – Semestre 2

UE1	Négociation Vente	Management de la force de vente
		Négociation commerciale
		Techniques de vente
UE2	Environnement économique et financier	Introduction à la gestion bancaire
		Economie approfondie
UE 3	Réglementation et droit bancaire	Conformité
		Réglementation bancaire
UE 4	Les fondamentaux Banque 1	Produits et services
		Fiscalité du particulier et de l'entreprise
UE 5	Les fondamentaux Banque 2	Technique de financement des particuliers
		Assurances bien & perso
UE 6	Méthodologie - Stage / Professionnalisation	Anglais
		Méthodologie de stage
		Stage



Titre/title : MANAGEMENT FORCE DE VENTE	Volume horaire/nb of hours : 18 h Semestre 2
Enseignant /lecturer : Christophe FOURNIER	
Objectifs du cours/Learning objectives :  L'objectif de ce cours est de donner aux étudiants les éléments indispensables pour l'animation, l'encadrement et le contrôle d'une force de vente. Chaque thème sera ainsi abordé tant sous un angle managérial que théorique. Cette dernière approche permettra ainsi de présenter un certain nombre d'invariants utiles aux étudiants pour s'adapter tout au long de leur vie professionnelle à des situations inédites et inconnues aujourd'hui.  Compétences managériales/Managerial competencies :  Etre capable de développer un management efficace des équipes commerciales pour atteindre les objectifs commerciaux fixés	
Plan du cours/ Contents :  Définition de la stratégie commerciale (structure, prévision des ventes, quotas...) Mise en œuvre de la stratégie (recrutement, motivation, rétribution...) Contrôle (performance commerciale intra rôle, extra rôle, tableaux de bord...)	
Evaluation/Final examination : 30 % de contrôle continu et 70 % d'examen final écrit.	
Mots Clés : management - force de vente - performance commerciale	
Bibliographie (facultive)/Bibliography : Christophe Fournier, 2016, Management de la force de vente, Collection Topo, Edition Dunod	



Titre/title : NEGOCIATION COMMERCIALE	Volume horaire/nb of hours : 20 h x 2 groupes Semestre 2
Enseignant /lecturer : Olivier MAUREL	
Objectifs du cours/Learning objectives :  Intégrer les fondamentaux de l'approche comportementale pour optimiser la négociation commerciale en banque et assurance.  Compétences managériales/Managerial competencies : gestion d'équipe.	
Plan du cours/ Contents :  Approche comportementale: les dominantes comportementales, la fenêtre de Johari, l'écoute au service de la négociation. Approche méthodologique : les 4 étapes d'un entretien de vente-conseil Approche globale négociée : état d'esprit et méthodologie (+ jeux de rôles)	
Evaluation/Final examination : 100 % d'examen final écrit	
Mots Clés : Négociation, approche comportementale, Johari	
Bibliographie (facultive)/Bibliography :	



Titre/title : RELATION CLIENT MULTICANAL	Volume horaire/nb of hours : 18 h Semestre 2
Enseignant /lecturer : Jean-François DELEUZE	
Objectifs du cours/Learning objectives :  Appropriation de toutes les phases d'un entretien client, quel que soit le canal, en intégrant le rebond commercial Maitriser l'émission d'appel (prise de rdv, appel de courtoisie, vente) Utiliser et maitriser les techniques d'accueil, d'écoute, de reformulation et de questionnement  Compétences managériales visées/Managerial skills :  . Traitement des réclamations, gestion d'un client agressif . Gagner en affirmation de soi, gérer ses émotions Intégration de la digitalisation dans la mission de conseil	
Plan du cours/ Contents :  J1 : Déroulement entretien client téléphone et physique J2 : Traitement des réclamations/gestion client agressif matin ; rebond commercial après midi J3 : Contrôle des connaissances, Rebond commercial/appels sortants ; intégration de la digitalisation de le métier de conseil	
Evaluation/Final examination : 100 % d'examen final écrit.	
Mots Clés : communication orale, relation client, digitalisation de la relation client.	
Bibliographie (facultive)/Bibliography :	



Titre/title : INTRODUCTION A LA GESTION BANCAIRE	Volume horaire/nb of hours : 18 h Semestre 2
Enseignant /lecturer : Thomas CHOLLET / Jean-Claude SCHNELL	
Objectifs du cours/Learning objectives :  Appréhender et maîtriser les termes techniques et concepts de l'Assurance Vie et IARD.  Compétences managériales visées/Managerial skills :  Aide à la décision quant au choix d'une assurance	
Plan du cours/ Contents :  Thomas Chollet (15h) Jour 1 : La notion d'Assurance : origines, contrat, acteurs, fonctionnement, chiffres clés Jour 2 : Les différents états de la prime La notion de sinistre Assurance non-vie , assurance non-vie La solvabilité d'une compagnie d'Assurance Jean-Claude Schnell (3h) Présentation d'une mutuelle d'assurance	
Evaluation/Final examination : 100 % d'examen final écrit (sur la partie enseignée par Thomas Chollet)	
Mots Clés : Assurance Vie, Assurance IARD, contrat, prime, risque, tarification, calcul provision, solvabilité, comptabilité, compte de résultat, bilan	
Bibliographie (facultive)/Bibliography :	



Titre/title : ECONOMIE APPROFONDIE	Volume horaire/nb of hours : 18 h Semestre 2
Enseignant /lecturer : Pascal MICHELENA	
Objectifs du cours/Learning objectives :  Ce cours rappelle quelques concepts fondamentaux de la macroéconomie pour ensuite évoquer tout particulièrement le rôle des sociétés financières dans le système économique. Les questions liées à l'instabilité financière, à la régulation bancaire sont abordées. Dans une dernière partie, une analyse particulière de la politique monétaire est présentée. Les relations entre banques commerciales et Banque Centrale sont examinées, de même que les mesures conventionnelles et non conventionnelles prises par les Banques Centrales pour gérer les conséquences de la crise financière de 2008.  Compétences managériales/Managerial competencies : savoir identifier les variables économiques pertinentes pour la prise de décision.	
Plan du cours/ Contents :  PARTIE 1 : RÔLE ET PLACE DES INSTITUTIONS FINANCIERES DANS LE SYSTEME ECONOMIQUE PARTIE 2 : LA CONDUITE DE LA POLITIQUE MONETAIRE APRES LA CRISE FINANCIERE DE 2008 : UNE PERSPECTIVE EUROPEENNE	
Evaluation/Final examination : 100 % d'examen final écrit.	
Mots Clés : économie monétaire, politique monétaire, banque centrale.	
Bibliographie (facultive)/Bibliography : B.Bernier et Y.Simon, Initiation à la macroéconomie, Dunod M. Delaplace, Monnaie et financement de l'économie, Dunod	



Titre/title : REGLEMENTATION BANCAIRE	Volume horaire/nb of hours : 18 h Semestre 2
Enseignant /lecturer : Eric STEPHANY	
Objectifs du cours/Learning objectives :  Connaître et comprendre les contraintes réglementaires pesant sur le secteur bancaire.  Compétences managériales/Managerial competencies : appliquer la réglementation dans le contexte professionnel de prise de décision.	
Plan du cours/ Contents :  Cours magistral, commentaires de l'actualité économique, financière et réglementaire Le système financier Les institutions financières La réglementation financière	
Evaluation/Final examination : 100 % d'examen final écrit.	
Mots Clés : institutions financières, marchés financiers, innovations financières.	
Bibliographie (facultive)/Bibliography :	



Titre/title : CONFORMITE	Volume horaire/nb of hours : 18 h Semestre 2
Enseignant /lecturer : Catherine DUCHAMP	
Objectifs du cours/Learning objectives :  - Comprendre les missions de la Fonction Conformité dans la Banque - Mesurer les enjeux de la fonction Conformité pour la Banque à travers le respect des obligations réglementaires et des attentes des clients envers leur banque, - Intégrer les objectifs de la Conformité dans la commercialisation des produits financiers et le rôle essentiel des commerciaux de la banque en matière de connaissance des clients,  Compétences managériales/Managerial competencies :  - Intégrer les exigences réglementaires et sociétales lié à la fonction Conformité et être capable de les appliquer et de les faire appliquer - Intégrer les missions, l'organisation et le pilotage d'une fonction Conformité dans la Banque Comprendre les convergences d'intérêt de la Conformité et du Développement commercial	
Plan du cours/ Contents:  Partie I : Présentation générale : contexte historique et réglementaire, évolution des sanctions Partie II : La Conformité dans la commercialisation des produits en banque de détail Partie III : La protection de la clientèle Partie IV : Les instruments financiers, leurs risques et leur rendement Partie V : Le Règlement Général de l'Autorité des Marchés Financiers & le Code Monétaire et Financier Partie VI : Règles de bonne conduite du Règlement général de l'AMF – la Directive MIF + Revue de jurisprudence Partie VII : Respect des règles de marché Partie VIII : Transactions personnelles Partie IX : Les Conflits d'intérêts Partie X : Le démarchage bancaire et financier et la vente à distance Partie XI : Les autres thèmes de la Conformité : la validation des nouveaux produits et des nouvelles activités, le traitement des réclamations, Le secret bancaire Partie XII : la Sécurité Financière et la Prévention de la Fraude	
Evaluation/Final examination : 100 % d'examen final écrit.	
Mots Clés : Conformité, réglementation bancaire, AMF, code monétaire et financier	
Bibliographie (facultive)/Bibliography : La conformité dans les banques - <a href="http://www.revue-banque.fr">www.revue-banque.fr</a> › Risque et Réglementations La fonction de conformité au sein des établissements de crédit ... - <a href="https://acpr.banque-france.fr/.../racb2003-la-fonction-de-conformite-au-sein-des-ets-d..">https://acpr.banque-france.fr/.../racb2003-la-fonction-de-conformite-au-sein-des-ets-d..</a> Les métiers de la conformité dans la banque - <a href="http://www.observatoire-metiers_banque.fr/f/etudes/sf/plus/s/metiers_conformite">www.observatoire-metiers_banque.fr/f/etudes/sf/plus/s/metiers_conformite</a>	



Titre/title : PRODUITS ET SERVICES	Volume horaire/nb of hours : 18 h Semestre 2
Enseignant /lecturer : Grégory ROUCAYROL	
Objectifs du cours/Learning objectives :  Appréhender les enjeux de l'épargne pour les banques et assurances en règle générale. Comprendre et décrypter les circuits de l'épargne en règle générale.  Compétences managériales visées/Managerial skills :  Travail en équipe (Notes de synthèse à rédiger en groupe) Maitriser les enjeux de l'épargne dans la construction du compte de résultat de l'agence Savoir prendre la parole en public (Présentation orale en amphi)	
Plan du cours/ Contents :  Séance 1: Définition et Enjeux Séance 2: Structure de l'Epargne en France Séance 3 : Le rôle des banques Séance : Une réglementation en pleine mutation	
Evaluation/Final examination : 50 % de contrôle continu et 50 % d'examen final écrit.	
Mots Clés : épargne, banques, protection de l'épargnant, conseils.	
Bibliographie (facultative) Bibliography : Les 100 mots de l'épargne/ Gérard Bekerman, La Revue banque/Les échos/La tribune Webographie : <a href="http://www.easybourse.com">www.easybourse.com</a> <a href="http://www.economie.gouv.fr">www.economie.gouv.fr</a>	



Titre/title : FISCALITE	Volume horaire/nb of Hours : 18 h Semestre 2
Enseignant /lecturer : Christian GOURDIOLE	
Objectifs du cours/Learning objectives:  Présenter la fiscalité des Entrepreneurs Individuels, des Sociétés Commerciales et des activités libérales.  Compétences managériales/Managerial competencies :  Appliquer la fiscalité dans le cas d'une prise de decision.	
Plan du cours/ Contents:  Fiscalité des Particuliers IR, fiscalité des Professions Libérales, des Sociétés Commerciales, fiscalité indirecte (TVA,...).	
Evaluation/Final examination : 100 % d'examen final écrit.	
Most Clés : fiscalité, TVA, Impôt sur le revenu	
Bibliographie (facultative) Bibliography : Publications Ministère des Finances	



Titre/title : TECHNIQUES DE FINANCEMENT	Volume horaire/nb of hours : 18 h Semestre 2
Enseignant /lecturer : Bernard ISERN	
Objectifs du cours/Learning objectives :  Le cours de « Techniques de financement des Particuliers » vise à découvrir les fondamentaux d'un établissement bancaire dans le cadre de la distribution de crédits aux particuliers. A l'issue de ce cours, les étudiants seront en mesure de comprendre les enjeux d'un établissement bancaire en termes de financement des particuliers.  Compétences managériales visées/Managerial skills :  Proposer et mettre en œuvre des financements adaptés.	
Plan du cours/ Contents :  Aspect juridique du statut de l'emprunteur et le risque pour le prêteur : L'aspect juridique des différents types de financement : Les garanties dans un dossier de financement Analyse des dossiers de financement : Appréciation du risque de l'octroi de financement	
Evaluation/Final examination : 100 % d'examen final écrit.	
Mots Clés : prêts, financement, garanties, risque de crédit.	
Bibliographie (facultative) Bibliography :	



Titre/title : ASSURANCE DES BIENS ET DES PERSONNES	Volume horaire/nb of hours : 21 h Semestre 2
Enseignant /lecturer : Marie DELSENY	
Objectifs du cours/Learning objectives :  Connaître les mécanismes de base de l'assurance des biens et des personnes  Compétences managériales visées/Managerial skills :  Etre à même d'évaluer la situation d'un client et de l'informer sur les solutions d'assurance existantes	
Plan du cours/ Contents :  Partie 1 : Les bases de l'Assurance et ses Réseaux de distribution Partie 2 : Le contrat de la souscription au sinistre 3ème Partie : Dommages aux Bien 4ème Partie : Assurances Automobile 5ème Partie : Les Assurances de Personnes 6ème Partie : Prévoyances/Responsabilité Civile/Protection Juridique 7eme partie : L' assurance Vie	
Evaluation/Final examination : 100 % de contrôle continu (question de cours et étude de documents)	
Mots Clés : Assurance, risque, dommages, assurance vie, assurance de biens, responsabilité civile, protection juridique	
Bibliographie (facultative) Bibliography :	



Titre/title : METHODOLOGIE	Volume horaire/nb of hours : 12 h Semestre 2
Enseignant /lecturer : Christine MARSAL / Bruno BOIVIN	
Objectifs du cours/Learning objectives :  Rappels méthodologiques concernant la présentation orale des missions réalisées en entreprise. Rappels méthodologiques sur la rédaction d'un rapport d'activité de fin de master 1.  Compétences managériales visées/Managerial skills :  Savoir correctement s'exprimer en public de façon organisée et synthétique	
Plan du cours/ Contents :  Séance 1 : Présentation des attentes en termes de présentation orale et en termes de rédactions de rapport Commentaire et analyse des consignes Entraînements sur plusieurs rapports rendus les années précédentes  Séances 2,3 et 4 Restitution orale des missions réalisées en entreprise Participation collective à l'évaluation des prestations orales Synthèse des enseignements : les points forts les points faibles de la présentation d'une mission entreprise, les points faibles et les points forts d'une intervention orale (attitude, utilisation des slides etc..)	
Evaluation/Final examination : Evaluation des présentations orales (30% de la note finale) Evaluation des rapports de fin de master par les tuteurs universitaires désignés (70% de la note finale)	
Mots clés : Rédaction d'un rapport, Communication orale, Communication écrite.	
Bibliographie (facultative) Bibliography :	



Titre/title : ANGLAIS	Volume horaire/nb of hours : 18 h Semestre 2
Enseignant /lecturer : Brian BOLGER	
Objectifs du cours/Learning objectives :  The course comprises six three-hour sessions, making a total of eighteen hours in all. The students' level of English differs greatly, from quite fluent to practically beginners' level, so this must be taken into account when giving the classes.  Compétences managériales visées/Managerial skills :  Everyday bank actions by a counsellor to a client will be covered: Handling various client problems Answering client questions Answering the telephone Responding to insurance claims	
Plan du cours/ Contents :  Some basic English will be run through quickly plus grammar. Conversation and oral English will be encouraged to the fullest. Grammar revision – a new look at grammar basics and current usage Vocabulary – vocabulary used in the world of Banking and Finance A look at idioms and phrasal verbs Everyday topics from the world of Banking – texts and films How to give a presentation	
Evaluation/Final examination : 100 % d'examen final (oral). The students will be required to prepare beforehand and give a presentation on Examination Day. They can present as individuals or in groups – maximum three students. The subject must be concerned with Banking, Banking Methods or Insurance.	
Mots Clés : English, Banking, Insurance, Grammar, Conversation, Expression, Presentation	
Bibliographie (facultative) Bibliography :	



## Master 2 VMBA – Semestre 3

UE1	Economie sectorielle	Economie monétaire
		Economie et assurance
UE2	Environnement juridique: approfondissement	Droit bancaire: approfondissements
		Contrat d'assurance
UE 3	Financement des professionnels	Analyse financière
		Suivi du risque client professionnel
UE 4	Marketing et TIC dans la Banque	Marketing des services bancaires
		E-banking: les TIC dans la relation client/banque et assurances
UE 5	Assurance et Fiscalité	Assurances des professionnels
		Fiscalité générale du marché des professionnels



Titre/title : ECONOMIE MONETAIRE	Volume horaire/nb of hours : 18 h Semestre 3
Enseignant /lecturer : Catherine MOREAU	
Objectifs du cours/Learning objectives :  L'objectif de ce cours est de permettre aux étudiants de mieux appréhender l'actualité économique, monétaire et financière d'une part et d'assimiler les principes fondamentaux de la comptabilité d'une entreprise d'autre part.  Compétences managériales/Managerial competencies :  Reconnaître les principales variables économiques pour la prise de décision.	
Plan du cours/ Contents :  1 - LA MONNAIE 2 - LA CREATION MONETAIRE 3 - LA POLITIQUE MONETAIRE 4 - LE FINANCEMENT DE L'ECONOMIE 5 – LA CRISE FINANCIERE ET ECONOMIQUE DEPUIS 2007	
Evaluation/Final examination : 100 % d'examen final écrit.	
Mots Clés : monnaie, création monétaire, crise financière.	
Bibliographie (facultive)/Bibliography :	



Titre/title : CONTRAT ET EXPERTISE ASSURANCE	Volume horaire/nb of hours : 18 h Semestre 3
Enseignant /lecturer : Pierre-Louis DELSENY	
Objectifs du cours/Learning objectives :  Maîtrise du contrat d'assurance et des conventions  Compétences managériales/Managerial competencies :  Gestion d'une expertise contradictoire amiable et ses objectifs.	
Plan du cours/ Contents :  Le contrat d'assurance La responsabilité Civile Les conventions d'assurance L'expertise et la relation contractuelle Visite d'une entreprise pour comprendre le risque assurable	
Evaluation/Final examination : 100 % de contrôle continu.	
Mots Clés : assurance, contrat d'assurance, responsabilité civile.	
Bibliographie (facultive)/Bibliography : Documents fournis	



Titre/title : DROIT BANCAIRE	Volume horaire/nb of hours : 18 h Semestre 3
Enseignant /lecturer : Vincent ROCHES	
Objectifs du cours/Learning objectives :  Initier et intégrer que la légalité de l'activité bancaire est d'origine coutumière. Responsabiliser les apprenants quant à leurs choix de fonctionnement dans leur métier, avec le formalisme et la conséquence légale de chaque acte. Cours théoriques avec relations pratiques (mise en perspectives en lien avec les métiers commerciaux).  Compétences managériales/Managerial competencies : Mettre en pratique le droit bancaire dans la gestion quotidienne des risques.	
Plan du cours/ Contents :  Définition du droit bancaire Caractère du droit bancaire Sources du droit bancaire	
Evaluation/Final examination : 100 % d'examen final écrit.	
Mots Clés : Droit, banque, comptes, crédits, suretés, produits services bancaires	
Bibliographie (facultive)/Bibliography : Droit Bancaire, Christian GAVALDA et Jean STOUFFLET (Editions LITEC) Droit Bancaire, Thierry BONNEAU (Editions Montchrestien) Entreprises en difficultés/instruments de crédit et de paiements, Françoise PEROCHON et Régine BONHOMME (Editions LGDJ)	



Titre/title : CONTRAT D'ASSURANCE	Volume horaire/nb of hours : 18 h Semestre 3
Enseignant /lecturer : Christophe TOURNIER	
Objectifs du cours/Learning objectives :  Les mécanismes de protection sociale Compétences managériales/Managerial competencies :  Compétences en matière de protection sociale pour évoluer vers un poste de conseiller pro en banque ou commercial en assurance de personnes dans une compagnie d'assurance / institution de prévoyance / mutuelle / courtier	
Plan du cours/ Contents :  La protection sociale et son architecture La complémentaire santé La Prévoyance La retraite Le devoir de conseil La prescription « expert-comptable » et « avocat ».	
Evaluation/Final examination : 100 % d'examen final écrit.	
Mots Clés : Protection sociale, Prévoyance, Devoir de Conseil.	
Bibliographie (facultive)/Bibliography :	



Titre/title : ANALYSE FINANCIERE	Volume horaire/nb of hours : 18 h Semestre 3
Enseignant /lecturer : Jérôme POUGET	
Objectifs du cours/Learning objectives :  Le cours présente l'analyse approfondie et dynamique de la rentabilité et de la situation financière d'une entreprise.  Compétences managériales/Managerial competencies :  Les étudiants sont capables de décrypter l'intégralité de la liasse fiscale et de déterminer l'évolution des grandes masses financières.	
Plan du cours/ Contents :  I - Analyse de la liasse fiscale A - Etats financiers annuels B - CAF et affectation du résultat II - Analyse dynamique de la structure financière A - Tableau de financement du PCG B - Préconisations	
Evaluation/Final examination : 100 % d'examen final écrit.	
Mots Clés : Diagnostic financier, analyse financière	
Bibliographie (facultive)/Bibliography :	



Titre/title : SUIVI DU RISQUE PROFESSIONNEL	Volume horaire/nb of hours : 18 h Semestre 3
Enseignant /lecturer : Pierre Marie PEZET	
Objectifs du cours/Learning objectives :	
Connaître les concepts fondamentaux du suivi de risque client	
Compétences managériales/Managerial competencies :	
Prendre des décisions de financement	
Plan du cours/ Contents :	
Définition du Marché des Professionnels I) Le financement des Investissements : II) Le financement du cycle d'exploitation III) Les garanties IV) L'Assurance Décès Invalidité V) La responsabilité du banquier VI) Etude de cas pratiques	
Evaluation/Final examination : 100 % d'examen final écrit.	
Mots Clés : Risque client, Financement, Responsabilité du banquier	
Bibliographie (facultive)/Bibliography :	



Titre/title : MARKETING DES SERVICES BANCAIRES	Volume horaire/nb of hours : 18 h Semestre 3
Enseignant /lecturer : Christophe BEZES	
Objectifs du cours/Learning objectives :  A l'issue de ce module, les étudiants seront capables de : - Maîtriser la démarche de marketing stratégique et opérationnel appliquée au secteur bancaire ; - Analyser et comparer les attentes, motivations et comportements des consommateurs de services bancaires - Evaluer et critiquer les politiques produit, prix, communication et distribution  Compétences managériales/Managerial competencies :  Concevoir et mettre en place certaines actions sur tout ou partie de ces variables	
Plan du cours/ Contents :  1. La banque de détail aux particuliers : mise en perspective historique 2. Le consommateur bancaire 3. Les grandes variables du marketing mix appliquées à la banque et à l'assurance	
Evaluation/Final examination : 100 % de contrôle continu (à partir des ateliers organisés tout au long du cours ; mais la note finale est individuelle).	
Mots Clés : Consommateur Bancaire, Banque de Détail, Marketing Bancaire	
Bibliographie (facultive)/Bibliography : Ouvrages généraux de marketing : Mercator et Le marketeur	



Titre/title : E-BANKING	Volume horaire/nb of hours : 18 h Semestre 3
Enseignant /lecturer : Christophe BEZES	
Objectifs du cours/Learning objectives :  A l'issue de ce module, les étudiants seront capables de : Avoir une analyse critique sur les expériences actuelles de e-banking  Compétences managériales/Managerial competencies :  Emettre des préconisations argumentées sur un cas concret	
Plan du cours/ Contents :  1. Eléments fondamentaux à connaître sur le e-commerce et la distribution cross-canal et omni-canal en BtoC et en BtoB  2. Inventer la banque de détail de 2020	
Evaluation/Final examination : 100 % de contrôle continu (évaluation individuelle sur un dossier écrit : travail individuel réalisé en partie en cours).	
Mots Clés : Omnicanal, Multicanal, cross canal, e-commerce	
Bibliographie (facultive)/Bibliography : Articles académiques incontournables concernant le point 1 Etudes professionnelles	



Titre/title : ASSURANCE DES PROFESSIONNELS	Volume horaire/nb of hours : 18 h Semestre 3
Enseignant /lecturer : Stéphane LORENTE	
Objectifs du cours/Learning objectives :  Comprendre les problématiques de la clientèle Pro afin de lui proposer l'offre Assurance retraite dans une logique de fidélisation, qualité et rentabilité de la relation. - Connaître l'organisation du marché des Pros - Comprendre les enjeux et les leviers pour les Etablissements de crédit - Maîtriser les produits d'épargne retraite à titre particulier et à titre professionnel  Compétences managériales/Managerial competencies :  Etre capable d'analyser les besoins du client Professionnel afin de lui proposer les produits d'épargne retraite adaptés dans une logique de fidélisation et rentabilité de la relation.	
Plan du cours/ Contents :  INTRODUCTION : LE MARCHE DES PROFESSIONNELS LA RELATION BANQUE / CLIENTELE PRO DANS LE CONTEXTE ECONOMIQUE ACTUEL LES CONTRATS RETRAITE SOUSCRITS A TITRE PARTICULIER LES CONTRATS RETRAITE SOUSCRITS A TITRE PROFESSIONNEL	
Evaluation/Final examination : 100 % d'examen final écrit.	
Mots Clés : clientèle professionnelle, contrats retraites, fiscalité, placement.	
Bibliographie (facultive)/Bibliography :	



Titre/title : FISCALITE GENERALE	Volume horaire/nb of hours : 18 h Semestre 3
Enseignant /lecturer : Florian CERF	
Objectifs du cours/Learning objectives :	
Connaître les caractéristiques de la fiscalité des professionnels	
Compétences managériales/Managerial competencies :	
Prendre des décisions en fonction des options fiscales existantes	
Plan du cours/ Contents :	
Fiscalité des Entreprises - Détermination du résultat comptable et fiscal (entreprise individuelle, société) - T V A : étude d'ensemble (champs d'application, territorialité, base d'imposition, taux, fait générateur, exigibilité, droits à déduction) - Système déclaratif et droit de contrôle de l'Administration	
Evaluation/Final examination : 100 % d'examen écrit.	
Mots Clés : fiscalité, TVA, résultat fiscal, contrôle fiscal.	
Bibliographie (facultive)/Bibliography :	



## Master 2 VMBA – Semestre 4

UE1	Management des hommes	GRH
		Pilotage des agences bancaires
UE2	Techniques quantitatives	Mathématiques financières
		Contrôle de gestion et risque de la banque
UE 3	Management des systèmes	Système d'information bancaire
		Analyse de financement
		Techniques de financement des professionnels
UE 4	Marché des professionnels	Les produits de placement
		Environnement juridique fiscal et social
UE 5	Langue et Méthodologie	Anglais
		Méthodologie de mémoire



Titre/title : GESTION DES RESSOURCES HUMAINES	Volume horaire/nb of hours : 18 h Semestre 4
Enseignant /lecturer : Véronique ACHMET	
Objectifs du cours/Learning objectives :  Il s'agit d'initier les étudiants aux principes et concepts fondamentaux du management des ressources humaines et de la gestion de projet.  Compétences managériales/Managerial competencies :	
Plan du cours/ Contents :  Le module « management des hommes et des organisations » a pour objectif de comprendre et pouvoir agir de façon opérationnelle dans des situations concrètes de management d'équipes de collaborateurs. Introduction générale  2- Motivation et performances 3- L'évaluation de la performance 4- Les dérives managériales : le harcèlement moral (repérage, processus et conséquences) 5- La problématique du changement La gestion opérationnelle des conflits sociaux	
Evaluation/Final examination : 100 % de contrôle continu.	
Mots Clés : motivation, performances, mal-être au travail, changement.	
Bibliographie (facultative)/Bibliography :	



Titre/title : PILOTAGE DES AGENCES BANCAIRES	Volume horaire/nb of Hours : 18 h Semestre 4
Enseignant /lecturer : Ziad MALAS	
Objectifs du cours/Learning objectives :  Aborder les spécificités du management des agences bancaires, les bouleversements en cours et les outils de pilotage existant  Compétences managériales/Managerial competencies :  Coordonner le travail d'une équipe en agence	
Plan du cours/ Contents :  Présentation du fonctionnement des agences Coordinations des agences : prix de cession interne Les facteurs de motivation dans les agences Les facteurs de démotivation Enquêtes terrain et restitutions en séance plénière	
Evaluation/Final examination : 100 % de contrôle continu	
Mots Clés/ key words : agences, motivations, travail d'équipe.	
Bibliographie (facultive)/Bibliography :	



Titre/ Title : MATHEMATIQUES FINANCIERES	Volume horaire/nb of Hours : 18 h Semestre 4
Enseignant : François PINATEL	
Objectifs du cours/Learning objectives :	
Acquérir les bases des mathématiques financières	
Compétences managériales/Managerial competencies :	
Mettre en oeuvre les mathématiques financières dans une analyse client.	
Plan du cours/ Contents:	
Notions préalables	
Calcul des Intérêts	
Les annuités (crédits)	
Emprunt obligataire	
Cas particuliers avec la HB 10 BII	
Evaluation/Final examination : 100 % d'examen final écrit.	
Mots Clés/ key words : actualisation, intérêts composés, capitalisation, emprunts obligatoires.	
Bibliographie (facultative) Bibliography :	



Titre/title : CONTROLE DE GESTION	Volume horaire/nb of Hours : 18 h Semestre 4
Enseignant /lecturer : Raymond CASADO	
Objectifs du cours/Learning objectives:  L'objectif du cours est :  - Apprendre à analyser et commenter une évolution entre deux périodes et/ou un écart entre une réalisation et un objectif. - Être capable d'être suffisamment synthétique pour faire ressortir les éléments important dans un document de type tableau de bord ou compte de résultat (ou autre document de rentabilité) - Comprendre et analyser le compte de résultat : d'une banque, d'une agence, d'un client - Donner du sens aux objectifs commerciaux et de maîtrise des risques dans une banque. - Connaître les impacts et les enjeux du pilotage et de la stratégie d'une banque de détail.  Compétences managériales/Managerial competencies :  Être en capacité d'analyser et d'expliquer les résultats d'une agence bancaire et piloter la rentabilité et le développement de celle-ci.	
Plan du cours/ Contents:  A/ LE CONTROLE DE GESTION BANCAIRE 1/ Le bilan de la banque : 2/ Le compte de Résultat de la banque : 3/ La mesure de la rentabilité 4/ Budget et suivi budgétaire 5/ Les tableaux de bord et indicateurs B/ CAS PRATIQUES D'APPLICATIONS :	
Evaluation/Final examination : 100 % d'examen final écrit. L'épreuve finale s'assure de l'acquisition des connaissances visées par le cours. Il se décompose en 3 parties : Une étude de cas où il faut faire une analyse synthétique, Un exercice d'application avec des calculs, Une question de réflexion plus théorique.	
Mots Clés : TCI, PNB, rentabilité, analyse, ratio, budget, ressources, emplois, marge	
Bibliographie (facultative) Bibliography : Le contrôle de gestion bancaire et financier de Michel Rouach et Gérard Naulleau	



Titre/title : ANALYSE FINANCIERE	Volume horaire/nb of Hours : 18 h Semestre 4
Enseignant /lecturer : Pierre COURTOIS	
Objectifs du cours/Learning objectives :  Ce cours est une synthèse des enseignements liés au financement des professionnels. Il s'agit d'établir un diagnostic commercial, financier et stratégique des dossiers de financement entreprise et pro.	
Compétences managériales/Managerial competencies :  Argumenter sur un dossier de financement	
Plan du cours/ Contents :  Cours basé exclusivement sur des études de cas discutées en groupe.	
Evaluation/Final examination : 30 % de contrôle continu et 70 % d'examen final.	
Mots Clés/ key words : financement, risques, garanties.	
Bibliographie (facultative) Bibliography :	



Titre/title : TECHNIQUES DE FINANCEMENT	Volume horaire/nb of Hours : 18 h Semestre 4
Enseignant /lecturer : Pierre-Marie PEZET	
Objectifs du cours/Learning objectives :  Appréhender de façon concrète toute demande de financement de la part d'un professionnel (commerçant, artisan, entreprises...)  Compétences managériales/Managerial competencies :  Comprendre la demande cliente et l'intégrer dans un environnement économique (dépasser la demande initiale)	
Plan du cours/ Contents :  I Cours théorique : -Méthodologie d'instruction d'un dossier de crédit -Evaluer la qualité d'un projet et comment calculer une capacité de Remboursement -Financement des Investissements à travers les différents types de crédit (crédits classiques, crédit bail...) -le financement du cycle d'exploitation. II Etude de cas - projet de création d'entreprise, projet de croissance externe, projet de cession d'entreprise, projet de renouvellement de matériel...	
Evaluation/Final examination : 100 % d'examen final écrit.	
Mots Clés/ key words : Analyse Financière, crédit, Anadéfi...	
Bibliographie (facultative) Bibliography :	



Titre/title : SYSTEME D'INFORMATION	Volume horaire / nb of Hours : 18 h Semestre 4
Enseignant /lecturer : François MALLET	
Objectifs du cours/Learning objectives :  Découvrir /approfondir sa connaissance des principaux outils SI utilisés par un conseiller clientèle Découvrir / mieux connaître ce qu'on entend par « Big Data », notamment dans les univers de l'assurance et la banque Découvrir / mieux connaître ce qu'on entend par « Objets connectés », notamment dans l'univers de l'assurance  Compétences managériales/Managerial competencies :  Se tenir à jour des évolutions en cours dans les SI appliqués à la vente muticanal	
Plan du cours/ Contents:  Les principaux outils SI utilisés par un conseiller clientèle en assurances / banque L'évolution des SI avec le Digital : exemple appliqué Le Big Data (étude de cas) L'évolution des SI avec le Digital : exemple appliqué Les Objets connectés (étude de cas) Révision des notions clés	
Evaluation/Final examination : 100 % de contrôle continu.	
Most Clés : digitalisation, numérisation GRC, Big Data, Objets connectés,...	
Bibliographie (facultative) Bibliography :	



Titre/title : PRODUITS DE PLACEMENT	Volume horaire/nb of Hours : 18 h Semestre 4
Enseignant /lecturer : Bruno BOIVIN	
Objectifs du cours/Learning objectives:  Replacer les métiers de Chargé de Clientèle Professionnelle dans le contexte de la Banque d'aujourd'hui Appropriation des techniques bancaires dans la filière de Chargé de Clientèle Professionnelle. Assurances et approche sociale du Professionnel. Produits de placement et supports de Crédit de Fonctionnement  Compétences managériales/Managerial competencies :  Proposer une solution adaptée à la demande client.	
Plan du cours/ Contents:  Le statut de Banque Universelle et le Compte d'exploitation de la Banque Approche par le PNB du Professionnel Les flux (télétransmission, monétique,...) Produits de trésorerie (du Cpte à Terme au Cpte miroir) Les Crédits de Fonctionnement, affacturage, les engagements par signature : Dailly, Escompte La Prévoyance, Loi Madelin, Assurance Homme-clé,... L'Assurance du Professionnel, Multirisques Pro,... Epargne Salariale, Intéressement, Participation, PEE, Perco	
Evaluation/Final examination : 100 % d'examen final écrit.	
Most Clés : Affacturage, épargne Salariale, Intéressement, Participation, Compte à terme	
Bibliographie (facultative) Bibliography :	



Titre/title : ENVIRONNEMENT JURIDIQUE, FISCAL ET SOCIAL DU PROFESSIONNEL	Volume horaire/nb of Hours : 18 h Semestre 4
Enseignant /lecturer : Stéphanie MARCAIS	
<p>Objectifs du cours/Learning objectives :</p> <p>Connaître le système de cotisations obligatoires qui constituent la couverture sociale du dirigeant d'entreprise. Savoir expliquer à un dirigeant les force et faiblesses de cette couverture (arrêt maladie, invalidité, décès, retraite des différents régimes, etc.) afin de vérifier avec lui si des compléments sont nécessaires en fonction de ses motivations, de sa situation personnelle, fiscale et de son statut. Ces éléments demandent de connaître les grandes lignes du traitement social et fiscal des cotisations obligatoires et facultatives.</p> <p>Compétences managériales/Managerial competencies :</p> <p>Avoir un état d'esprit à 360° quand on aborde un client pro, être pertinent dans ses conseils pour éviter la vente produit peu valorisante et fidéliser son portefeuille. Arriver à faire naitre au sein de l'agence et des autres conseillers des réflexes de détections des besoins et non de simples proposition de contrats.</p>	
<p>Plan du cours/ Contents :</p> <p>Séance 1 : présentation du cours, de l'intervenant, des attentes des étudiants. Révision sur les structures juridiques possibles et donc les statuts sociaux des dirigeants qui en découlent.</p> <p>Séance 2 : structure des cotisations obligatoires du dirigeant, notion d'efficience des cotisations, les prestations correspondantes en prévoyance et santé. Opportunités commerciales et expression des besoins du client au travers de représentations graphiques de la protection sociale, contexte fiscal.</p> <p>Séance 3,4 et 5 : le système des retraites en France, risque et enjeux des carrières incomplètes, le droit à l'information, calcul du montant des retraites futures (régime de base et complémentaire) d'un client pour lui faire prendre conscience de la nécessité d'optimiser d'abord les régimes obligatoires avant de penser produit ou défiscalisation.</p> <p>Utilisation des différentes niches sociales et fiscales à disposition des dirigeants pour améliorer les revenus futurs et protéger le niveau de vie du foyer à la retraite.</p> <p>Technique commerciales, questionnement ouvert, faire exprimer les besoins réels ou non perçus par le client.</p> <p>Séance 6 : Mise en exergue d'un sujet d'actualité sociale ou fiscale et de ses conséquences sur les dirigeants d'entreprises, par exemple nous avons traité en 2015 les conséquences sociales et fiscales de la mise en place de la mutuelle obligatoire pour tous dans le cadre de l'ANI.</p> <p>Fin de séance 6 : Révision des études de cas et retour sur les points qui demandent des précisions en vue de l'examen.</p>	
Evaluation/Final examination : 100 % d'examen final écrit.	
Mots Clés/ key words : fiscalité, cotisations sociales, prélèvement sociaux, niches fiscales.	
Bibliographie (facultative) Bibliography :	



Titre/title : Méthodologie de mémoire	Volume horaire/nb of Hours : 18 h Semestre 4
Enseignant /lecturer : Christine MARSAL / Pierre-Marie PEZET	
Objectifs du cours/Learning objectives :  Utiliser la méthodologie appropriée pour rédiger un mémoire de fin d'étude  Compétences managériales/Managerial competencies :  Savoir présenter, expliquer et apporter des solutions à une situation managériale	
Plan du cours/ Contents :  Les attentes concernant le mémoire de fin d'année Travail sur des exemplaires d'années précédentes Méthodologie de recherche d'articles académiques Définir un problème et savoir y répondre Conseils sur la bibliographie à utiliser	
Evaluation/Final examination : l'évaluation se fait à l'occasion de la soutenance de fin d'année : formalisation du mémoire, de la présentation orale, méthodologie de recueil de données	
Mots Clés/ key words : méthodologie, mémoire, rédaction, recherche académique.	
Bibliographie (facultative) Bibliography :	



Titre / Title : ANGLAIS	Volume horaire / Nb of hours : 18 h Semestre 4
Enseignant / Lecturer : Brian BOLGER	
<b>Objectifs du cours / Learning objectives:</b>  The course will comprise six three-hour sessions, making a total of eighteen hours in all.  <b>Compétences managériales / Managerial competence:</b>  Everyday bank actions by a counsellor to a client will again be covered in greater detail: Handling various client problems Responding to client queries Answering the telephone Meeting insurance claims	
<b>Plan du cours / Course content:</b>  A TOEIC-TOEFL type level preparation will be used while concentrating on the Banking and Insurance approach. Conversation and oral English will again be encouraged to the fullest. Everyday topics from the world of Banking – texts and films Giving a presentation The history of Banking	
<b>Evaluation / Final examination : 100 % d'examen final (oral).</b> The students must prepare beforehand and give a presentation on Examination Day. They can give the presentation as individuals or in groups – maximum three students. The subject must be concerned with Banking, Banking Methods or Insurance. They will also be required to write a report (around five pages) concerning their work. This report must be handed in before Examination Day.	
<b>Most Clés / Keywords:</b> English, Banking, Insurance, Conversation, Expression, Presentation, Report	
<b>Bibliographie (facultative) / Bibliography:</b> Web: French-English, English-French dictionary Business and Finance dictionary Advice, backgrounds and videos for creating presentations Begin TOEIC-TOEFL preparation, Bolger, 2015 Business English Tests, Bolger, 2015 Articles from newspapers and magazines in English	