

Kévin Marchand

Conseiller Clientèle Débutant

Clermont-Ferrand, France · kevin.marchand@gmail.com · +33 6 47 23 85 19 ·

linkedin.com/in/kevinmarchand



Titulaire d'un BTS Banque obtenu à l'IUT de Clermont-Ferrand avec mention Assez Bien. Stage de **5 mois** à l'agence Société Générale de Riom : **80 entretiens clientèle** menés, **23 contrats d'assurance habitation** souscrits et **14 livrets A** ouverts. Connaissance des obligations réglementaires MiFID II et du devoir de conseil. Motivé pour intégrer un réseau bancaire de détail en Auvergne.

EXPÉRIENCE

Stagiaire Conseiller Clientèle, Société Générale — Agence de Riom, Riom

Sept. 2025 – Janv. 2026

Stage de 5 mois au sein de l'agence Société Générale de Riom (portefeuille de 1 200 clients particuliers).

- Conduite de **80 entretiens clientèle** : rebond commercial, détection des besoins, présentation de produits bancaires et d'assurance
- Souscription de **23 contrats d'assurance habitation** et ouverture de **14 livrets A** en autonomie supervisée
- Taux de satisfaction client de **91 %** sur les entretiens suivis (enquête interne Net Promoter Score)
- Application du devoir de conseil et des obligations MiFID II dans **100 % des entretiens d'investissement**
- Gestion des opérations courantes : virements, oppositions, mises à jour KYC sur **35 dossiers**

Serveur en Salle, Restaurant Le Cantal, Clermont-Ferrand

Juil. 2023 – Août 2024

Deux saisons en restauration traditionnelle (60 couverts en service du soir).

- Accueil et service de **60 couverts par service** en binôme, gestion des commandes et encaissements
- Développement de la résistance au stress et de la communication client en situation d'attente prolongée
- Formation de **2 nouveaux serveurs** lors de la deuxième saison

FORMATION

Diplôme et spécialité, IUT de Clermont-Ferrand, Clermont-Ferrand

Sept. 2023 – Juin 2025

Diplômé avec mention Assez Bien (**12,8/20**).

- Projet tutoré de 2e année : «Digitalisation des services bancaires pour les 18-25 ans», noté **17/20**
- Modules principaux : Techniques Bancaires, Droit Bancaire, Relation Client, Conformité Réglementaire, Assurance

COMPÉTENCES

Entretien de découverte client, Techniques de vente (rebond commercial), Produits bancaires (épargne, crédit, assurance), Conformité MiFID II et devoir de conseil, RGPD et gestion des données clients, Logiciel CRM bancaire (Salesforce), Gestion des opérations courantes, Traitement des réclamations clients, Pack Office (Excel, Word, PowerPoint), Aisance relationnelle et écoute active, Organisation et gestion des priorités

CERTIFICATIONS

Certification AMF (Autorité des Marchés Financiers), AMF

Mai 2025 – Mai 2025

Formation Lutte Anti-Blanchiment (LCB-FT), Société Générale

Sept. 2025 – Sept. 2025

LANGUES

Français (langue maternelle), Anglais (B2), Espagnol (A2)

PROJETS

Étude de marché — Digitalisation bancaire pour les jeunes adultes

Janv. 2025 – Mai 2025

Projet tutoré BTS réalisé en binôme, commandé par le Crédit Agricole Auvergne.

- Enquête auprès de **120 étudiants** de 18 à 25 ans sur leurs usages bancaires digitaux
- Identification de **5 points de friction** dans le parcours d'ouverture de compte en ligne
- Présentation de **8 recommandations** à un jury de 4 professionnels de la banque, noté **17/20**

Simulation de gestion de portefeuille client

Oct. 2024 – Janv. 2025

Exercice pédagogique de gestion d'un portefeuille de 50 clients fictifs sur 3 mois.

- Réalisation de **50 entretiens simulés** avec mise en application des règles MiFID II
- Taux de transformation simulé de **34 %** sur les produits d'épargne proposés

RÉFÉRENCES

Isabelle Perrier, Directrice d'Agence, Société Générale — Riom, i.perrier@societegenerale.fr, +33 4 73 26 14 55

ACTIVITÉ EXTRA-SCOLAIRE

Trésorier — BDE IUT Clermont-Ferrand

Sept. 2024 – Juin 2025

Gestion du budget du bureau des étudiants pour **1 200 étudiants**.

- Suivi d'un budget annuel de **8 500 euros**, organisation de **6 événements** sur l'année
- Négociation de partenariats avec **4 commerçants locaux** pour des réductions étudiantes

Bénévole — Épicerie Solidaire Clermont-Ferrand

Oct. 2023 – Juin 2024

Accueil et orientation des bénéficiaires chaque samedi matin.

- Accompagnement de **20 familles par session** dans leurs courses et démarches administratives