

BANQUE

- ◆ Les missions du Responsable de clientèle Particuliers..... p 08
- ◆ Réussir ses entrées en relation p 09
- ◆ Utiliser les différents canaux de distribution p 10
- ◆ Financer les projets de ses clients..... p 11
- ◆ Maîtriser les fondamentaux de l'IARD p 12
- ◆ Conduire un entretien prévoyance p 13
- ◆ Avoir une approche globale de l'épargne..... p 14
- ◆ Négocier au quotidien..... p 15
- ◆ Accroître l'efficacité commerciale..... p 16
- ◆ Eveil bancaire..... p 17



Franck KOUDOU

« Diplômé de l'institut technique de banque de Paris , titulaire d'un Master en Marketing à l'Ecole Supérieure de Gestion de Paris, titulaire d'une maîtrise et d'une licence d'administration et gestion des entreprises de l'université de Paris XII , j'exerce la profession de banquier depuis maintenant 15 ans. Après avoir occupé tous les postes au sein d'une agence bancaire, je suis maintenant directeur depuis 10 ans. J'interviens en tant que formateur et consultant en externe. A travers ce module je vous propose de transmettre toutes les compétences requises dans notre métier à vos collaborateurs. »

Vous êtes:

> Conseiller clientèle auprès de particuliers

> Responsable de clientèle Particuliers



Vos attentes de formation:

- 1/ Acquérir les fondamentaux de la gestion de comptes Particuliers.
- 2/ Maîtriser les opérations techniques liées à l'exercice de la fonction (les dossiers d'autorisation de crédit).
- 3/ Développer vos aptitudes professionnelles.

Descriptif de la formation:

- Formation durant une journée
- Présentation des missions d'un conseiller de clientèle au quotidien
- L'importance du sentiment d'appartenance à votre entreprise
- Comportements à adopter en fonction de votre clientèle

Planning des formations*

Session	Dates de formation	Durée de formation	Lieux de formation
1	1er semestre 2015	1 jour	 Abidjan, Côte d'Ivoire
2	2nd semestre 2015	1 jour	 Lyon, France **

* Les dates précises de formations seront confirmées un mois à l'avance.

** Pour les séminaires à l'étranger, nous contacter pour un devis (hébergement et restauration compris)

Vous êtes:

> Conseiller clientèle auprès de particuliers

Vos attentes de formation:



- Apprendre à satisfaire vos clients, pour mieux les fidéliser.
- Comprendre et savoir gérer les situations d'insatisfaction client.
- Comprendre les mécanismes et enjeux de la préférence client.

Descriptif de la formation:

La formation se fera en présentiel sur la journée. Nous aborderons les thèmes suivants:

- Comment aborder un nouveau client ?
- Comment mettre en place un guide d'entretien client ? La première impression est souvent la bonne nous dit-on.
- Les étapes liées à une entrée en relation client et la réussir.

Planning des formations*

Session	Dates de formation	Durée de formation	Lieux de formation
1	1er semestre 2015	1 jour	 Abidjan, Côte d'Ivoire
2	2nd semestre 2015	1 jour	 Lyon, France **

* Les dates précises de formations seront confirmées un mois à l'avance.

**Pour les séminaires à l'étranger, nous contacter pour un devis (hébergement et restauration compris)

Vous êtes:

> Conseiller clientèle aux particuliers

Vos attentes de formation:



- Mail, internet, téléphone... Comment intégrer ses multiples outils dans notre quotidien?
- Maîtriser les différents canaux de communication avec vos clients et de savoir les exploiter au mieux.

Descriptif de la formation:

La formation se fera en présentiel sur 2 jours. Nous aborderons les points suivants:

- Comment tirer profit des technologies numériques pour élargir vos marchés et garder la confiance de vos clients?
- Les spécificités de la communication par mail pour optimiser la préférence client.
- Les leviers d'innovations bancaires grâce aux technologies mobiles et numériques.

Planning des formations*

Session	Dates de formation	Durée de formation	Lieux de formation
1	1er semestre 2015	2 jours	 Abidjan, Côte d'Ivoire
2	2nd semestre 2015	2 jours	 Lyon, France **

* Les dates précises de formations seront confirmées un mois à l'avance.

** Pour les séminaires à l'étranger, nous contacter pour un devis (hébergement et restauration compris)

Vous êtes:

> Conseiller clientèle aux particuliers

Vos attentes de formation:



Permettre à vos collaborateurs, depuis la découverte du projet à la qualification du besoin, d'apporter la solution de financement adéquate à vos clients et dans les meilleures conditions pour les deux parties.

Descriptif de la formation:

La formation se fera en présentiel sur 3 jours. Nous aborderons les points suivants:

- Comment évaluer la situation économique et financière du client?
- Comment analyser les différentes options de financement selon les besoins du client?
- Les solutions de financement sur-mesure, correspondant parfaitement à la situation du client, en tenant compte des risques liés au projet.
- La mise en place d'un dossier de financement.

Planning des formations*

Session	Dates de formation	Durée de formation	Lieux de formation
1	1er semestre 2015	3 jours	 Abidjan, Côte d'Ivoire  Lyon, France **
2	2nd semestre 2015	3 jours	

* Les dates précises de formations seront confirmées un mois à l'avance.

**Pour les séminaires à l'étranger, nous contacter pour un devis (hébergement et restauration compris)

Vous êtes:

> Conseiller clientèle auprès de particuliers

Vos attentes de formation:



Permettre au conseiller clientèle de se familiariser avec l'IARD et d'en maîtriser tous les aspects.

Descriptif de la formation:

La formation se fera en présentiel sur 3 jours. Nous aborderons les points suivants:

- Les fondamentaux des contrats IARD (Incendie, accidents et risques divers).
- Les spécificités entre les assurances de dommages et les assurances de personnes.
- Les composantes des contrats.
- Les droits et obligations en matière d'assurance IARD.

Planning des formations*

Session	Dates de formation	Durée de formation	Lieux de formation
1	1er semestre 2015	3 jours	 Abidjan, Côte d'Ivoire  Lyon, France **
2	2nd semestre 2015	3 jours	

* Les dates précises de formations seront confirmées un mois à l'avance.

** Pour les séminaires à l'étranger, nous contacter pour un devis (hébergement et restauration compris)

Vous êtes:

> Tout public du secteur bancaire

Vos attentes de formation:

Comment aborder un entretien de prévoyance avec un client?



Déterminer le profil de votre client efficacement et proposer le meilleur produit.

Descriptif de la formation:

La formation se fera en présentiel sur une journée. Nous aborderons les points suivants:

- Les besoins spécifiques de votre client en termes de prévoyance.
- Les étapes d'un entretien de conseil par téléphone.
- La réglementation prévoyance et la fiscalité de la prévoyance.
- Comment adapter votre argumentaire en fonction du canal et de l'interlocuteur.

Planning des formations*

Session	Dates de formation	Durée de formation	Lieux de formation
1	1er semestre 2015	1 jour	 Abidjan, Côte d'Ivoire  Lyon, France **
2	2nd semestre 2015	1 jour	

* Les dates précises de formations seront confirmées un mois à l'avance.

**Pour les séminaires à l'étranger, nous contacter pour un devis (hébergement et restauration compris)

Vous êtes:

> Conseiller clientèle auprès de particuliers

Vos attentes de formation:



- Conseiller et amener vos clients à épargner de la manière qui leur convient le mieux et efficacement.
- Savoir construire une épargne « des fondations au toit », du court au long terme.

Descriptif de la formation:

La formation se fera en présentiel sur une journée. Nous aborderons les points suivants:

- Les enjeux de l'épargne et les risques et opportunités d'un futur investissement.
- Les mécanismes de l'épargne et la mesure de leur efficacité.

Planning des formations*

Session	Dates de formation	Durée de formation	Lieux de formation
1	1er semestre 2015	1 jour	 Abidjan, Côte d'Ivoire
2	2nd semestre 2015	1 jour	 Lyon, France **

* Les dates précises de formations seront confirmées un mois à l'avance.

** Pour les séminaires à l'étranger, nous contacter pour un devis (hébergement et restauration compris)

Vous êtes:

> Conseiller clientèle auprès de particuliers

Vos attentes de formation:



Vous souhaitez savoir défendre l'intérêt de la banque tout en apportant une plus-value commerciale ? Cette formation vous est dédiée et vous permettra d'obtenir les fondamentaux d'un négociateur apprécié de ses clients et de sa hiérarchie.

Descriptif de la formation:

La formation se fera en présentiel sur 3 jours. Nous aborderons les points suivants:

- Comment identifier la situation et le besoin de votre client pour mieux négocier?
- Comment équilibrer les rapports de force dans la négociation?
- Comment anticiper les demandes de contreparties de votre client?
- Quelle est la différence entre négocier et vendre?

Planning des formations*

Session	Dates de formation	Durée de formation	Lieux de formation
1	1er semestre 2015	3 jours	 Abidjan, Côte d'Ivoire
2	2nd semestre 2015	3 jours	 Lyon, France **

* Les dates précises de formations seront confirmées un mois à l'avance.

**Pour les séminaires à l'étranger, nous contacter pour un devis (hébergement et restauration compris)

Vous êtes:

> Conseiller clientèle auprès de particuliers

Vos attentes de formation:



Permettre à vos collaborateurs de définir les moyens utiles au développement leur potentiel commercial en profitant des outils et des informations à leur disposition.

Descriptif de la formation:

La formation se fera en présentiel sur une journée. Nous aborderons les points suivants:

- Comment maîtriser l'information client, principal levier de l'efficacité commerciale?
- Comment préparer et organiser l'action commerciale (planning, supports animation, outils, PLV)?
- Comment identifier les astuces d'animation pour surprendre et capter l'attention de l'interlocuteur.?
- Comment maîtriser l'entretien commercial jusqu'à la vente?

Planning des formations*

Session	Dates de formation	Durée de formation	Lieux de formation
1	1er semestre 2015	1 jour	 Abidjan, Côte d'Ivoire
2	2nd semestre 2015	1 jour	 Lyon, France **

* Les dates précises de formations seront confirmées un mois à l'avance.

** Pour les séminaires à l'étranger, nous contacter pour un devis (hébergement et restauration compris)

Vous êtes:

> Tout public du secteur bancaire

Vos attentes de formation:



Que vous soyez chef d'entreprise, salarié ou autre acteur du secteur bancaire, cette formation a pour objectif de vous donner un éclairage sur le fonctionnement de la banque, tout en acquérant les connaissances juridiques, fiscales et techniques essentielles à votre montée en compétences.

Descriptif de la formation:

La formation se fera en présentiel sur une journée. Nous aborderons les points suivants:

- Les fondamentaux de la banque : aspects juridiques, économiques et fiscaux, techniques bancaires.
- Méthodes et connaissances nécessaires pour réussir votre intégration dans le secteur bancaire.
- Mettre à jour vos connaissances sur les réglementations juridiques et financières.
- Actualiser vos connaissances métiers pour monter en compétences et renforcer la satisfaction et la fidélisation du client.

Planning des formations*

Session	Dates de formation	Durée de formation	Lieux de formation
1	1er semestre 2015	1 jour	 Abidjan, Côte d'Ivoire  Lyon, France **
2	2nd semestre 2015	1 jour	

* Les dates précises de formations seront confirmées un mois à l'avance.

**Pour les séminaires à l'étranger, nous contacter pour un devis (hébergement et restauration compris)