

PP05-911

Techniques et Produits Bancaires

Les Fondamentaux

Durée : 2 jours – 14 heures

Objectifs pédagogiques

- Maîtriser la notion fondamentale de risques clients
- Être capable d'identifier les différentes capacités (bancaires, juridiques)
- Connaître la méthode de vente rapide (produits simples + RDV)
- Comprendre les enjeux de la VAD dans la relation client
- Savoir intégrer l'outil téléphone dans une démarche proactive

Public visé :

- Toute personne étant amenée à travailler au contact de la clientèle d'une banque

Prérequis :

- Aucun

Modalités pédagogiques

- Apports théoriques
- Mises en situation
- Ancrage des techniques

Evaluation

Le formateur mesure les progrès des stagiaires sur les critères suivants :

- Évaluation des connaissances test oral en fin de séquence
- Observation lors des mises en situation
- « Stop ou Encore » : l'animateur observe la mise en situation. Si le participant n'applique pas les bonnes techniques vues lors des apports théoriques, l'animateur le « STOP » et lui demande d'identifier les erreurs. Puis reprise du jeu de rôle
- Quizz fin de session

L'organisation française du système bancaire en France

- Les établissements de crédit,
- Les organes de tutelle,
- La loi bancaire et les principales directives,
- Sensibilisation Tracfin.

L'entrée en relation suite ... gestion du risque :

- L'incapacité bancaire et juridique (encadrement des majeurs protégés)
- Fichages BDF
- ATD
- OA

La vente « rapide » en face à face :

- Les services et produits bancaire de base pouvant être vendus
 - Carte bancaire
 - Livrets
 - Assurance perte et vol moyens de paiement
 - RDV IARD

La vente/relation à distance :

- Les enjeux et l'importance d'intégrer la relation à distance dans le développement du PNB,
- Règles de conformité en VAD
- Mises en situation de vente de RDV/produits et services, par téléphone

N.B. : Toute personne reconnue en situation de handicap et souhaitant accéder à notre parcours est invitée à nous contacter pour étudier ensemble la faisabilité de son projet de développement des compétences