Ref. formation 202103089031

[POEC] Conseiller clientèle à distance

Financement

France Travail

Formation professionnelle continue
Préparation opérationnelle à l'emploi collective (POEC)

N° de marché :POECATLAS20210301

Organisme responsable et contact

LE CAMPUS BY CCI DEUX-SÈVRES
Christelle COUTANT
05.49.28.79.81
c.coutant@cci79.com

Accès à la formation

Publics visés :

Demandeur d'emploi

Sélection :

Inscription obligatoire par un conseiller en insertion professionnelle
Information collective

Niveau d'entrée requis :

Sans niveau spécifique

Conditions d'accès :

La POEC concerne tous les demandeurs d'emploi inscrits à Pole Emploi, indemnisés ou non

Prérequis pédagogiques :

Titulaire d'un BAC +2

Contrat de professionnalisation possible ?

Non

Objectif de la formation

S'exprimer et reformuler clairement et prendre en charge un client de manière professionnelle, Utiliser le questionnement et cerner les caractéristiques de la demande du client, Maitriser les différents moyens de paiement et les principaux contrats, Travailler en transversalité et partager les informations aux autres collaborateurs, Maitriser l'ensemble des solutions proposées sur le marché bancaire et de l'assurance, Analyser l'environnement bancaire, ses contraintes et réglementations, Analyser l'environnement assurance, Maitriser les fondamentaux du juridique et de la fiscalité des particuliers, Connaitre les lois sur le crédit et l'endettement et savoir mesurer les impacts sur le client et son institution, Calculer un impôt.

Contenu et modalités d'organisation

BLOC - ACCUEILLIR, INFORMER ET CONSEILLER A DISTANCE Accueil et Intégration 1 - La gestion de la relation client - Le comportement du consommateur, - Les outils adaptés à la vente, - L'écoute et la connaissance du client, - L'aptitude et les compétences relationnelles, - Les outils appliqués à la GRC. 2 - Les caractéristiques des offres et services de la banque - Epargne : . L'épargne bancaire, . L'épargne financière, . L'épargne assurance vie, - Droit bancaire : . L'entrée en relation, . Le compte à vue et moyens de paiement, . La règlementation bancaire, - Crédits : . Les crédits aux particuliers, - Fiscalité : . Fondamentaux de la fiscalité des particuliers, - Accueil appliqué au guichet de la Banque. 3 - Les caractéristiques des offres et services de l'assurance - L'historique et évolutions, - Les définitions, principes et fonctions, - Les bases du calcul des primes, - Les obligations administratives et financières, - Les différents marchés et leurs particularités, - La coassurance, - L'environnement juridique de l'assurance, - Les assurances de personnes sur le marché des particuliers, - Les assurances de biens sur le marché des particuliers, - Les métiers. 4 - Codes professionnels + Job dating - Valorisation des expériences et compétence sur le CV, - Rédaction d'une lettre de motivation, - Rédaction de supports de communication professionnels (e-mails, rapport d'activité, compte-rendu, note de synthèse). 5 - Communication interpersonnelle - Connaissance et affirmation de soi, - Découverte des leviers de motivation. 6 – Evaluation - "Certification du bloc A ""Accueillir, Informer et Conseiller", - Epreuve écrite de 3h30 : étude de cas Banque / Assurance, - Epreuve orale de 20 minutes : entretien de prise en charge d'une demande client".

Parcours de formation personnalisable ? **Oui** **Type de parcours** **Modularisé**

Validation(s) Visée(s)

Conseiller multi-canal de clientèle particuliers en banque assurance - ***Niveau 6 : Licence, licence professionnelle, BUT (Niveau 6 européen)***

Et après ?

Suite de parcours

Non renseigné

Calendrier des sessions

Numéro Carif	Dates de formation	Ville	Organisme de formation	Type d'entrée	CPF	Modalités
00224291	du 29/03/2021 au 21/06/2021	La Rochelle (17)	LE CAMPUS BY CCI DEUX-SÈVRES		Non éligible	FPC