



Présentation & Programme de la filière

I-240122-AJC280-BNP-CBparis
12/02/2024 au 08/04/2024

Férié le 01/04/2024

Filière

Version 2023 1,1



BNP
PARIBAS

1. **Le processus collaboratif en 8 étapes**
2. Le dispositif
3. La demande Client – Profils recherchés
4. Objectifs – Prérequis
5. Programme globale de la formation
6. Programme détaillé des formations
7. Une équipe à votre service





UN PROCESSUS EN 8 ÉTAPES





1

Préparation et Lancement du projet

Comment ?

Réunion de démarrage du PROJET

Qui ?

Pôle Emploi, OPCO et éventuels co-financeurs, AJC

Objectif ?

- Définition précise des critères et des besoins pour les profils à recruter
- Validation du programme et du planning après réajustement si besoin
- Communication des dates aux formateurs

2

Prise de contact avec les entreprises partenaires

Comment ?

Prospection et RV avec les entreprises partenaires potentielles

Qui ?

AJC, entreprises partenaires

Objectif ?

- Présentation du dispositif aux entreprises, les compétences et les profils
Identification d'entreprises partenaires du projet
- Définition des besoins en recrutement de chaque entreprise



3

Positionnement et recrutement des stagiaires

Comment ?

Diffusion d'offre, accueil et sélection des candidats

Qui ?

Pôle Emploi, AJC

Objectif ?

- Envoi de l'annonce par Pôle Emploi et diffusion de l'annonce par AJC : job boards, Réseaux Sociaux
- Validation des critères prérequis par un test pré-formatif
- Accueil des candidats pour un entretien chez AJC et sélection définitive avant entrée en formation
- Envoi du tableau des candidats retenus aux différents acteurs : Pôle Emploi, OPCO et éventuels co-financeurs, formateurs, entreprises partenaires
- Accompagnement des candidats retenus dans leurs démarches administratives
- Coordination administrative avec OPCO, éventuels co-financeurs et Pôle Emploi



4

Préparation de la formation

Comment ?

Préparation des conditions d'accueil matérielles des stagiaires et coordination pédagogique avant lancement de la formation

Qui ?

AJC

Objectif ?

- Création des conventionsstagiaires
- Envoi email de convocation aux participants pour le 1er jour de formation
- Préparation du dossier à remettre aux stagiaires le jour d'ouverture
- Préparation des stylos-clés USB contenant les différents supports de formation
- Préparation des salles et du matériel informatique
- Préparation du dossier à remettre au formateur référent le jour d'ouverture
- Préparation du 1^{er} comité de pilotage



5

Déroulement de la formation et du tutorat

Comment ?

Suivant le planning et le programme établi et validé par toutes les parties concernées

Qui ?

AJC

Objectif ?

- Atteindre les objectifs définis dans le programme
- Lancement de la formation, évaluation intermédiaire et bilan définitif de l'action
- Ouverture de la filière et accueil des participants incluant présentation, signatures des conventions...
- Récupération des rapports d'évaluation individuels des formateurs et envoi à tous les partenaires
- Gestion administrative de la fin de formation : clôture administrative, gestion des bilans, résultats de l'évaluation des acquis de la formation, enquête de devenir de fin de formation



6

Signature des contrats d'embauche

Comment ?

Réunion avec l'ensemble des acteurs

Qui ?

AJC, entreprises partenaires, OPCO et éventuels co-financeurs, Pôle Emploi

Objectif ?

Bilan de la formation

7

Facturation

Comment ?

Recueil des pièces nécessaires à la facturation et envoi des factures à l'OPCA financeur et aux éventuels co-financeurs

Qui ?

AJC, entreprises partenaires, OPCO et éventuels co-financeurs, Pôle Emploi

Objectif ?

- Réception des accords à J+15 ouverts après le début de la formation
- Constitution des dossiers : feuilles d'émargement, lettres d'information FPSPP, bilan de la situation au regard de l'emploi à l'issue de la formation, contrat de prestations de service



8

Suivi des stagiaires post-formation

Comment ?

Evaluation et suivi des stagiaires à 3, 6 et 12 mois

Qui ?

AJC

Objectif ?

- Faire un état de la situation professionnelle des stagiaires via un questionnaire envoyé par mail ou administré en face à face
- Proposer des entretiens dans nos locaux aux candidats qui ne seraient plus en poste pour les aider dans leur recherche d'emploi

1. Le processus collaboratif en 8 étapes
- 2. Le dispositif**
3. La demande Client – Profils recherchés
4. Objectifs – Prérequis
5. Programme globale de la formation
6. Programme détaillé des formations
7. Une équipe à votre service





La Préparation Opérationnelle à l'Emploi individuelle > POEI

La Préparation Opérationnelle à l'Emploi collective > POEC

Ce dispositif permet la mise en place d'une formation de préparation à cette prise de poste. Vous sollicitez Pôle emploi pour un recrutement :

un contrat à durée déterminée (CDD) d'au moins douze mois, contrat à durée indéterminée (CDI).

La préparation opérationnelle à l'emploi collective (POEC) est une action de formation permettant à plusieurs demandeurs d'emploi d'acquérir les compétences requises pour occuper des emplois correspondant à des besoins identifiés par une branche professionnelle.

Le financement des formations en POEI et POEC sont prises en charge par votre OPCO et/ou Pôle Emploi.

L'objectif est double : réinsérer des demandeurs d'emploi par la formation professionnelle vers un emploi durable et vous permettre d'embaucher un personnel qualifié sur des métiers porteurs ou en tension.

1. Le processus collaboratif en 8 étapes
2. Le dispositif
3. **La demande Client – Profils recherchés**
4. **Objectifs – Prérequis**
5. Programme globale de la formation
6. Programme détaillé des formations
7. Une équipe à votre service





Client	
Titre du poste	Conseiller Proximité – Conseiller Renfort
Nombre jour/heures	40 jours – 280 heures
Type de formation	Présentiel
Nombre de candidats souhaités	20 répartis comme suit – 6 Paris / 7 IDF ouest / 7 IDF Est
paris-Public Visé	Toutes personnes inscrites comme demandeurs d'emploi
Objectif global	<p>Permettent de se former au métier de Conseillers Bancaire être opérationnel en Agence</p> <p>Intégrer un contrat de POEI en vue d'obtenir un CDI OU CDD en Employé Conseiller bancaire particuliers</p> <p>Permettre aux candidats d'acquérir les compétences techniques, méthodologiques, et surtout comportementales pour intégrer dans les meilleures conditions les différentes fonctions du poste.</p> <p>Pour réussir durablement dans les métiers de la vente, aptitudes commerciales et relationnel en clientèle ne suffisent plus. L'approche « orientée Clients > besoins » complétée par la posture « Savoir-être » est aujourd'hui la porte du succès des commerciaux bien au-delà des approches produits et techniques.</p>
Prérequis	<p>Aucun prérequis n'est nécessaire pour suivre cette formation</p> <p>Une appétence pour les métiers de la banque et de la vente.</p> <p>Le sens du client et le service au client</p>
Evaluation Acquisition des compétences	<p>Pour chacun des modules - Pour chaque thème</p> <p>Un test d'évaluation d'acquisition des compétences sera demandé aux stagiaires .</p> <p>Un questionnaire par thème se compose de 20 questions QCM - Avec une valeur de 5 points par bonne réponse - Une obligation de 75% est demandée pour considérer comme compétences acquises- Si ce résultat n'est pas atteint Le formateur reviendra sur les personnes en "Echec" avec le responsable pédagogique,</p>
Lieu	AJC- 161 Avenue de Verdun 94200 Ivry Sur Seine
Coût de la formation par participant Prise en charge par Pôle emploi / ou OPCO	5.936€ TTC



Modalités et délais d'accès	<ul style="list-style-type: none"> • Les postulants devront passer une série d'entretiens pour intégrer la formation durant les 35 jours précédant l'entrée en formation. • Ils seront informés de leur inscription au plus tard 15 jours avant le début de la session
Accessibilités aux personnes en situation de handicap	Les personnes en situation de handicap sont invitées à nous communiquer leurs besoins spécifiques. Nous ferons tout pour les mettre dans les meilleures conditions de suivi de la formation possibles (compensation, accessibilité...)
Attestation/certification	Une attestation de fin de stage sera remise à tous les participants à l'issue de leur parcours
Méthodes mobilisées	<p>Alternance d'exercices, cas pratiques, QCM et de notions théoriques, Projet Fil Rouge.</p> <p>Les supports de cours seront remis via notre la plate-forme de téléchargement Quest et/ou AJC Classroom. AJC met à la disposition de chacun un accès aux logiciels utiles dans le cadre de leur module.</p> <p>Informations concernant les classes virtuelles</p> <p>Avec @JC CLASSROOM, les stagiaires profitent des mêmes interactions avec leur formateur et l'équipe pédagogique qu'en présentiel : échanges en visioconférence et par chats. La formation se déroule en connexion continue 7h/7.</p> <p>Le formateur peut vérifier l'avancement du travail et évaluer des stagiaires à l'aide d'exercices et de cas pratiques. Cela lui permet d'apporter un suivi pédagogique et des conseils personnalisés.</p> <p>Notre équipe technique envoie aux futurs stagiaires les modalités de connexion (accès, identifiants, dates, heures et numéro de la hotline) par mail dès leur inscription.</p> <p>Si les stagiaires rencontrent un problème de connexion, ils peuvent joindre à tout moment (avant ou même pendant la formation) notre hotline assistance technique au 01 82 83 72 41 ou par mail</p>

1. Le processus collaboratif en 8 étapes
2. Le dispositif
3. La demande Client – Profils recherchés
4. Objectifs – Prérequis
5. **Programme globale de la formation**
6. Programme détaillé des formations
7. Une équipe à votre service





Titre des modules	Nbr Jour	Nbr Hrs
Accueil des participants – Intervention > Pôle emploi- Direction BNP - Administration AJC		
Découverte de la formation « Eclorative » « La formation "comportemental » Pour qui ? Pourquoi ? Comment ?	1	7
Découvrir son fonctionnement relationnel avec le MBTI® afin de créer un lien personnalisé avec le client	2	14
La communication efficace & adaptée au sein d'une équipe et au service du client	3	21
La vente un métier - Maitriser les techniques de ventes Face à Face S'approprier le métier de " Banque"	4	28
La vente un métier - Maîtriser les techniques par Téléphone	2	21
Les différentes typologies clients « Connaître mes clients »	2	14
Être acteur d'une collaboration positive	2	14
Approcher et désamorcer les conflits - Gérer et Apprivoiser son stress	2	14
ADN naturelle d'une entreprise – « la Culture d'entreprise et Valeurs » Coaching Emploi	2	14
Total Comportemental " Savoir ETRE "	20	140
Cadre règlementaire du secteur bancaire	2	14
Environnement du particulier	2	14
Les Obligations du banquier	2	14
Ouverture et fonctionnement du compte	2	14
Services et moyens de paiements	1	7
Epargne bancaire / Epargne Financière	2	14
Crédits consommation et regroupements du crédits	3	21
Crédits Immobiliers	3	21
Assurance IARD/MRH et Vie	2	14
Etudes de cas « Position débiteurs »	1	7
Total Technique " Savoir » et « Savoir-Faire »	20	140
Total formation	40	280

1. Le processus collaboratif en 8 étapes
2. Le dispositif
3. La demande Client – Profils recherchés
4. Objectifs – Prérequis
5. Programme globale de la formation
- 6. Programme détaillé des formations**
7. Une équipe à votre service





Programmes détaillés

Comportemental Savoir Etre

Tire du module	Découverte de la formation « Eclorative » « La formation "comportementale" » Pour qui ? Pourquoi ? Comment ?
Timing	2 Jours
Objectif général	<p>L'objectif de cette pédagogie de formation est : Apprendre à décoder les attitudes et expressions chez un interlocuteur, afin d'aller vers une communication plus authentique.</p> <p>« faire éclore chaque participant, lui permettre de s'épanouir. C'est aussi la mise en cause d'habitudes, de modes de relation, de schémas ou d'idées toutes faites sur les personnes, les modes de fonctionnement et les façons de faire »</p> <p>La méthode « active » - « La classe inversée » Le participant est l'acteur ... Une famille d'approches et d'outils pédagogiques qui permettent : L'apprentissage en « faisant quelque chose » (ex : réfléchir, critiquer, créer) à partir des connaissances, au-delà de l'écoute d'un exposé ou de la lecture d'un texte.</p>
Contenu	<p>Présentation et réflexions sur « La formation Comportementale »</p> <p>Pourquoi ? Pour Qui ? - Les avantages / Les inconvénients – Présentation des règles de fonctionnement Présentation des Rôles – Missions - Engagements de chaque participant</p> <p>Approche Coach de l'animateur (Accompagnement) non-« Formateur »</p>
A la fin de cette formation	A l'issue de ce cours, vous saurez adapter votre posture et votre discours en fonction de votre interlocuteur pour être en mesure de mieux communiquer.
Méthodes Pédagogique	<p>Différents tests - Jeux divers (Thiagi) Travaux pratiques Echange et Réflexions en groupe</p>
Evaluation Compréhension Acquisition	<p>A la fin de ce module les participants devront répondre à 4 questionnaires QCM de 20 questions chacun Un minimum de 75% est attendu pour validation des acquis</p>
Références Tests	<p>1. Le POE 2: Formation comportementale 2.1 Formation « Eclorative » 2.2 Formation émergente</p>

Tire du module	Découvrir son fonctionnement relationnel avec le MBTI® afin de créer un lien personnalisé avec le client
Timing	2 Jours
Objectif général	<p>La formation au MBTI® permet de mieux vous connaître et de mieux comprendre vos interlocuteurs.</p> <p>Connaître les bases de la méthode et les différents domaines d'application</p> <p>Comprendre l'utilisation des quatre dimensions du MBTI® dans la détermination des profils de personnalité</p> <p>Evoluer dans sa relation aux autres grâce à la compréhension des fonctionnements individuels et collectifs</p> <p>Améliorer sa communication grâce à la prise en compte du profil de ses interlocuteurs</p> <p>Mieux gérer les situations complexes en entreprise grâce au MBTI®</p>
Contenu	<p>Identifier son profil de communicant (test MBTI) Découvrir le modèle- identifier son propre profil- comprendre les différents profils de communication - s'adapter aux profils de ses interlocuteurs Pédagogie active. Alternance d'apports théoriques, de questionnaires et d'exercices individuels ou en sous-groupes. Contexte d'utilisation, confidentialité. Questionnaire auto-administré Explication de la notion de préférence. Cheminement collectif sur quatre critères et choix des profils en groupe. Applications à la conduite du changement, à la dynamique de groupe, aux modes d'apprentissage, aux styles de leadership.</p> <p>Etude des quatre dimensions Attitude générale et orientation de l'énergie, modalités de communication. Fonction de perception et de recueil d'information. Fonction de jugement et de prise de décision. Style de vie, rapport au temps et à l'espace, style d'organisation. Travaux pratiques Exercices sur l'introversion et l'extraversion, la description d'un lieu et la notion de reconnaissance.</p> <p>Discussion-échange sur le profil de l'équipe, ses points forts et ses axes de développement. Illustrations possibles Conduite du changement. Organisation d'un projet et répartition des rôles. Communication persuasive. Résolution de problème ou de conflit. Les bénéfices pour les participants Connaissance et compréhension des modes de fonctionnements individuels et collectifs.</p>
A la fin de cette formation	A l'issue de ce cours, vous saurez adapter votre posture et votre discours en fonction de votre interlocuteur pour être en mesure de mieux communiquer.
Méthodes Pédagogique	Différents tests - Jeux divers (Thiagi) Travaux pratiques Echange et Réflexions en groupe
Evaluation Compréhension Acquisition	A la fin de ce module les participants devront répondre à 4 questionnaires QCM de 20 questions chacun Un minimum de 75% est attendu pour validation des acquis
Références Tests	2,3 Le triangle des savoirs 2:4 Savoir Etre 2.5 Les avantages du savoir 3.0 MBTI

Tire du module	Communication efficace & adaptée au sein d'une équipe et au service du client
Timing	3 Jours
Objectif général	<p>S'approprier les techniques de communication. S'affirmer et oser prendre la parole avec aisance et fluidité tout en faisant intégrant et faisant face à ses propres émotions et celles des autres. Communiquer et aborder les clients et collègues en tenant compte des différents modes de fonctionnement de chacun.</p>
Contenu	<p>Mieux communiquer : les fondamentaux... et les astuces ! S'approprier les fondamentaux déterminer l'objectif de l'échange , savoir être clair dans son discours langage verbal et non verbal :bien les utiliser ,écouter activement, questionner judicieusement, reformuler efficacement Une clé de réussite : s'adapter ! Analyser sa position : demandeur ou sollicité distinguer fait / opinion / jugement identifier les attentes de son interlocuteur filtre, omission, interprétation : déjouer les pièges de la communication développer une stratégie adaptée</p> <p>Convaincre et faire adhérer Raisonner "intérêt pour l'autre" pour convaincre son interlocuteur choisir ses mots argumenter avec pertinence :développer son argumentaire et l'adapter</p> <p>Anticiper les situations difficiles et les dépasser, identifier et analyser les situations délicates prévenir les tensions savoir mieux réagir quand on est "agressé » - S'affirmer dans la communication- Savoir dire non avec empathie écouter une communication qui se prolonge formuler ses désaccords de manière non conflictuelle instaurer une relation de respect et de confiance avec son interlocuteur</p>
A la fin de cette formation	Ce parcours vous aidera à prendre la parole efficacement, à composer au mieux avec les autres et à construire des bases solides de travail
Méthodes Pédagogique	<p>Jeux de rôle : s'assurer de la maîtrise d'une situation de communication Exercice pratique : construire des stratégies sur des situations de communication Mise en situation : entraînements sur le choix des mots, la gestuelle, la synchronisation Mise en situation: communiquer sur une situation de blocage Théorie PPT</p>
Evaluation Compréhension Acquisition	<p>A la fin de ce module les participants devront répondre à 17 questionnaires QCM de 20 questions chacun Un minimum de 75% est attendu pour validation des acquis</p>
Références Tests	<p>4.1A La communication efficace- 4.1B Les bases de la communication-4.1C L'assertivité 4.2 L'empathie – 4.3 Le questionnement - 4.4 La pyramide de Maslow – 4.5 Soncas – 4.6 intention/Perception – 4.7 La bonne posture – 4.8 La communication verbale non verbale – 4.9 L'écoute active niveau 1 – 4.10 L'écoute active niveau 2 – 4.11 Les différents types de questions – 4.12 Les avantages /Inconvénients des types de questions – 4.13 L'assertivité – 4.14 Différence entre assertivité et Agressivité – 4.15 La différence entre assertivité et Manipulation</p>

Tire du module	La vente un métier - Maîtriser les techniques de vente en face-à-face
Timing	4 Jours
Objectif général	Maîtriser les étapes et principales techniques d'une vente conseil. Améliorer ses ventes par sa création de valeur. Développer ses compétences relationnelles.
Contenu	Maîtriser les techniques de vente en face-à-face - Les 7 étapes incontournables de la vente. 1 - Structurer sa démarche commerciale - Identifier les attentes actuelles des clients. 2 - Préparer ses visites - Déterminer l'objectif commercial. • Anticiper pour mieux s'adapter au client. • Recueillir les informations essentielles. 3 - Réussir la prise de contact avec le client, le prospect : • Se présenter et présenter son entreprise. • Donner envie dès les premiers instants. • Ouvrir le dialogue. • Se synchroniser avec son client, prospect. 4 - Connaître les besoins et attentes du client : • Identifier besoins et motivations. • Questionner pour identifier tous les besoins. • Adapter sa stratégie à un client, un prospect. • Identifier le circuit de décision. • Repérer le décideur final. 5 - Argumenter pour convaincre - Montrer sa compréhension du besoin. • S'adapter à SONCAS. - Maslow • Mettre en avant les bénéfices clients : 6 - Traiter les objections à la vente - Comprendre l'origine des objections dans l'entretien de vente. • Traiter les objections du client. • Traiter spécifiquement l'objection prix. • Acquérir des réflexes pour mieux rebondir sur les objections. 7 - Conclure la vente - Préparer la conclusion : collecter des oui. • Aider le client à prendre sa décision. • Conclure positivement l'entretien, même en cas de vente non faite. • Consolider pour fidéliser : amorcer la prochaine vente
A la fin de cette formation	Être en capacité d'appliquer les méthodes associées à chaque étape de la vente conseil.
Méthodes Pédagogique	Théorie Exercice pratique : construire des stratégies sur des situations de ventes Mise en situation : Jeux de rôle : entraînements actifs
Evaluation Compréhension Acquisition	A la fin de ce module les participants devront répondre à 10 questionnaires QCM de 20 questions chacun Un minimum de 75% est attendu pour validation des acquis
Références Tests	5.0 La vente un métier – 5.1 Les objections – 5.2 Les différents types d'objections – 5.3 Les objectifs Smart – 5.4 Les 7 étapes de la vente – 5.5 L'argumentaire de vente – 5.6 La prise de rendez-vous téléphone – Avantages et inconvénients du téléphone – 5.8 Les différentes typologies clients – 5,9 Aptitudes/Attitudes

Tire du module	La vente un métier - Maîtriser les techniques par Téléphone
Timing	2 Jours
Objectif général	<p>Maîtriser les étapes et principales techniques d'une vente conseil. Améliorer ses ventes par sa création de valeur.- Développer ses compétences relationnelles.</p> <p>Cette formation sur la vente au téléphone et la sollicitation téléphonique vous permettra non seulement d'augmenter vos ventes mais aussi de mieux satisfaire les clients grâce à nos techniques de vente conseil au téléphone.</p> <p>Vous apprendrez également les techniques de contrôle de la voix qui est votre vecteur principal de communication au téléphone.</p>
Contenu	<p>Contenu de la formation vente au téléphone</p> <p>Les principes de la vente téléphonique</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les avantages de l'utilisation du téléphone dans la vente - La perception du téléphone par les clients <p>Les caractéristiques de la communication par téléphone</p> <ul style="list-style-type: none"> - Absence de contact visuel - Absence de l'utilisation des gestes - Impossibilité de s'appuyer sur l'attitude, le vecteur le plus important est la voix <p>Les étapes de la vente au téléphone :</p> <p>La préparation de l'appel L'importance d'une préparation rigoureuse La préparation technique, les informations nécessaires: La liste des clients à appeler - L'argumentaire complet du produit avec les réponses aux objections- Les caractéristiques du produit Les prix et conditions de paiement - Les délais de livraison - La préparation psychologique de la vente au téléphone</p>
A la fin de cette formation	Être en capacité d'appliquer les méthodes associées à chaque étape de la vente conseil.
Méthodes Pédagogique	<p>Théorie</p> <p>Exercice pratique : construire des stratégies sur des situations de ventes</p> <p>Mise en situation : Jeux de rôle : entraînements actifs</p>
Evaluation Compréhension Acquisition	<p>A la fin de ce module les participants devront répondre à 10 questionnaires QCM de 20 questions chacun</p> <p>Un minimum de 75% est attendu pour validation des acquis</p>
Références Tests	<p>5.0 La vente un métier – 5.1 Les objections – 5.2 Les différents types d'objections – 5.3 Les objectifs Smart – 5.4 Les 7 étapes de la vente – 5.5 L'argumentaire de vente – 5.6 La prise de rendez-vous téléphone – Avantages et inconvénients du téléphone – 5.8 Les différentes typologies clients – 5,9 Aptitudes/Attitudes</p>

Tire du module	Les différentes typologies clients « Connaître mes clients »
Timing	1 Jour
Objectif général	<p>« Connaître mes clients » et reconnaître les différents types de clients</p> <p>Une relation personnalisée permet au client de prendre du « plaisir », c'est la première étape vers la fidélisation</p> <p>Pour toute personne en contact avec le client , il est souvent intéressant de chercher à identifier les grandes familles (ou typologies) de clients qu'il est amené à rencontrer. Cette identification permet de mieux comprendre toute l'importance de ne pas développer un comportement trop standardisé</p>
Contenu	<p>Etape 1 – Reconnaître ses profils clients Les différents « types de clients Comment les découvrir ?</p> <p>Etape 2 – Adapter votre comportement Comment repérer ce que chaque client attend de vous pour créer une Relation personnalisée.</p> <p>Etape 3 – Pratiquez et partagez ! Après le départ du visiteur, échangez avec votre équipe : êtes-vous d'accord sur la typologie de ce client ?</p>
A la fin de cette formation	A l'issue de la formation le candidat est capable d'identifier la typologie de son client
Méthodes Pédagogique	<p>Ce programme s'appuie sur une approche pédagogique vivante et interactive grâce à des jeux de rôles, des exercices ludiques et un savant mélange de travaux individuels et en groupes.</p> <p>Support de cours – Exercices pratiques – Mises en situation</p>
Evaluation Compréhension Acquisition	A la fin de ce module les participants devront répondre à 1 questionnaire QCM de 20 questions Un minimum de 75% est attendu pour validation des acquis
Références Tests	

Tire du module	Être acteur d'une collaboration positive Collaborer en équipe - Travailler efficacement en équipe
Timing	2 Jours
Objectif général	Travailler en équipe de manière efficace dépend aussi du respect que l'on s'accorde à soi-même et de la bienveillance avec laquelle on considère ses interlocuteurs (managers, collaborateurs, collègues, clients et fournisseurs) S'assurer un meilleur climat collaboratif au sein de l'équipe.
Contenu	<p>Comprendre son propre fonctionnement pour mieux comprendre les autres Identifier les caractéristiques des différents types de personnalités. Repérer ses énergies dominantes et leurs manifestations. Connaître les canaux de communication préférentiels.</p> <p>Établir une communication respectueuse et efficace avec le groupe Développer ses qualités d'écoute et d'observation. Manier les cinq indicateurs comportementaux verbaux et non-verbaux. Repérer les énergies présentes chez ses interlocuteurs en entretien et en réunion. Comprendre les besoins et les attentes communicationnelles de ses collègues, managers et collaborateurs.</p> <p>Savoir animer un groupe et proposer des objectifs communs Évaluer les leviers de motivation de ses interlocuteurs. Anticiper, conduire, recentrer la communication. S'approprier les types d'animation d'équipe à mettre en œuvre selon les profils. S'appuyer sur les différentes perceptions pour coordonner les objectifs du groupe.</p> <p>Conserver sa bienveillance et son assertivité dans les situations critiques Découvrir et intégrer les deux premiers niveaux de communication. Identifier les situations sources de stress chez soi et chez l'autre. Comprendre les manifestations de la communication et améliorer sa bienveillance. Rétablir une communication constructive en cas de tension.</p>
A la fin de cette formation	À l'issue de la formation, le participant sera en mesure de : Prendre sa place et reconnaître celle des autres Comprendre les ressorts du travail en équipe Savoir animer Prévenir les conflits Apprendre à définir des objectifs communs et à les atteindre
Méthodes Pédagogique	Exercice Débriefing personnalisé autour des préférences communicationnelles des participants.
Evaluation Compréhension Acquisition	Un ensemble de mise en situation – Suivi d'un débriefing
Références Tests	

Tire du module	Approcher et désamorcer les conflits
Timing	1 Jour
Objectif général	<p>Distinguer et neutraliser les facteurs déclencheurs de conflits. Il aura acquis la compétence pour gérer les situations de tension extrême au sein du collectif.</p> <p>Identifier et analyse les situations de tension émotionnelle forte. Anticiper les comportements individuels et prévenir les potentiels conflictuels au sein de l'équipe.</p> <p>Adapter son comportement aux différents contextes conflictuels. Canaliser les tensions et faire du conflit une opportunité</p>
Contenu	<p>1) Définition du conflit Mieux comprendre le conflit en identifiant les parties en présences, les menaces et les émotions impliquées.</p> <p>2) Notre rapport personnel au conflit Décrypter votre rapport personnel au conflit</p> <p>3) Identifier et qualifier le conflit Identifier les différentes étapes d'un conflit, étudier des cas individuels concrets et appréhender le concept d'intelligence émotionnelle.</p> <p>4) Préparer la confrontation Déterminer l'objectif de la confrontation et connaître les objectifs de l'autre.</p> <p>5) Communiquer pour résoudre Les différents types de communication (verbal, para verbal, non verbal), l'écoute active, la reformulation, les filtres dans la communication, la congruence.</p> <p>6) Anticiper le conflit Apprendre à identifier les signes avant-coureurs des conflits et à adapter les modes relationnels</p>
A la fin de cette formation	<p>Acquérir rapidement les compétences nécessaires pour évaluer et apporter une réponse aux conflits sur le lieu de travail, avec les équipes et leurs membres</p> <p>Permettre une meilleure compréhension de votre propre mode de gestion des conflits et de celle des autres</p>
Méthodes Pédagogique	<p>Ce programme s'appuie sur une approche pédagogique vivante et interactive grâce à des jeux de rôles, des exercices ludiques et un savant mélange de travaux individuels et en groupes.</p>
Evaluation Compréhension Acquisition	<p>A la fin de ce module les participants devront répondre à 2 questionnaires QCM de 20 questions chacun</p> <p>Un minimum de 75% est attendu pour validation des acquis</p>
Références Tests	<p>6.0vGestion de conflits - 6.1 Comment éviter les conflits</p>

Tire du module	Gérer et Apprivoiser son stress
Timing	1 Jour
Objectif général	<p>Maîtriser les mécanismes du stress dans un écosystème exigeant, turbulent ou en mutation.</p> <p>Canaliser son stress pour en faire une source de motivation et d'amélioration de sa performance.</p> <p>Dominer ses émotions afin de rester centré sur les priorités réelles.</p> <p>Développer des attitudes positives pour préserver son équilibre en situation relationnelle ou managériale</p>
Contenu	<p>Compétences développées :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Connaissance d'actions à mettre en place pour prévenir les risques psycho-sociaux - Mieux gérer une équipe : animer, motiver et accompagner - Savoir communiquer avec ses collègues, son équipe et ses clients, en situation d'urgence ou de tension <ol style="list-style-type: none"> 1. Identifier le stress : ses origines et ses manifestations 2. Distinguer les amplificateurs de stress, notamment dans le monde du travail et notre société actuelle 3. Découvrir différents modèles de stress 4. En reconnaître les symptômes : physiologiques, émotionnels, comportementaux et sociaux 5. Evaluer son stress 6. Concevoir des plans d'actions pour y remédier
A la fin de cette formation	A la fin de la séance, les stagiaires seront capables d'identifier les mécanismes du stress pour mieux l'anticiper, en réduire les effets et améliorer ses performances
Méthodes Pédagogique	<p>Ce programme s'appuie sur une approche pédagogique vivante et interactive grâce à des jeux de rôles, des exercices ludiques et un savant mélange de travaux individuels et en groupes.</p> <p>Support de cours – Exercices pratiques – Mises en situation</p>
Evaluation Compréhension Acquisition	<p>A la fin de ce module les participants devront répondre à 1 questionnaire QCM de 20 questions chacun</p> <p>Un minimum de 75% est attendu pour validation des acquis</p>
Références Tests	7.0 Gestion du stress

Tire du module	ADN naturelle d'une entreprise – « la Culture d'entreprise - les Valeurs » Coaching Emploi
Timing	2 Jours
Objectif général	<p>Comprendre le sens de la culture d'entreprise. Comprendre et développer un esprit et une culture service client. Identifier les bonnes pratiques dans le service à table pour une satisfaction client optimale.</p> <p>Coaching emploi : Coacher le candidat, le prépare efficacement aux entretiens de recrutement, lui apprend à mettre en valeur son capital compétences et améliore sa communication en direction de l'entreprise .</p>
Contenu	<p>Ensemble de valeurs des pratiques et méthodes communes à tous les acteurs de l'entreprise</p> <p>Mission, vision et valeurs de l'entreprise ? A quoi servent les valeurs d'entreprise ?</p> <p>Des valeurs, pour qui? Pour quoi ? Présentation et explication des valeurs propres de l'entreprise du client.</p> <p>Implémenter les valeurs de l'entreprise ainsi que les comportements liés à la culture de celle-ci.</p> <p>Expliquer, faire adhérer et légitimer les valeurs de l'entreprise aux yeux du collectif.</p> <p>Identifier, Appliquer et transmettre les comportements en cohérence avec ces valeurs. Faire respecter au quotidien la culture de l'entreprise et le respect des valeurs. Adopter et partager les comportements et attitudes en cohérence avec les valeurs de l'entreprise.</p>
A la fin de cette formation	A l'issue de la formation le candidat est capable de se mettre en avant pour réaliser son entretien d'embauche et s'adapter à la culture de l'entreprise
Méthodes Pédagogique	<p>Ce programme s'appuie sur une approche pédagogique vivante et interactive grâce à des jeux de rôles, des exercices ludiques et un savant mélange de travaux individuels et en groupes.</p> <p>Support de cours – Exercices pratiques – Mises en situation</p>
Evaluation Compréhension Acquisition	<p>A la fin de ce module les participants devront répondre à 5 questionnaires QCM de 20 questions chacun</p> <p>Un minimum de 75% est attendu pour validation des acquis</p>
Références Tests	<p>9.0 La culture d'entreprise – 9,1 A quoi sert la culture d'entreprise – 9.2 La différence entre Mission et Vision – 9.3 Les valeurs d'entreprise</p> <p>9.4 Les valeurs servent à quoi ?</p>

Programmes détaillés

Technique Banque Savoir – Savoir Faire

Tire du module	Cadre Réglementaire du Secteur de la Banque et Assurance
Timing	2 Jours
Objectif général	<ul style="list-style-type: none"> -Connaitre la structure et l'organisation du système financier . -Intégrer l'évolution de la réglementation -Comprendre le rôle économique des banques . -Comprendre l'importance de la maîtrise des risques et les conséquences de l'activité bancaire . -Percevoir les contraintes de la rentabilité /PNB -Les activités bancaires
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> -Présentation du secteur de la banque et assurance -Fonctionnement d'une entreprise bancaire . -Organisation réglementaire . -Fondement de l'activité bancaire. -Principaux textes réglementant l'activité bancaire -Les activités bancaires et leurs typologies -Bilan PNB- Compte de résultat
A la fin de cette formation	Ils seront capables de distinguer les fondamentaux de l'activité bancaire .
Méthodes Pédagogique	-PowerPoint / théorie
Evaluation Compréhension	Un Test QCM 10 questions sera réalisé , résultat afin de valider l'acquisition : 75%
Evaluation Acquisition	

Titre du module	Environnement du particulier
Timing	2 jours
Objectif général	<ul style="list-style-type: none"> -Maitriser les différents aspects juridiques du client particulier . -Posséder les bases de la fiscalité du client . -Améliorer sa connaissance du Client pour obtenir une efficacité maximale dans le suivi des clients . -Détecter un abus de faiblesse -Résoudre une demande au service Succession -Protéger le consommateur
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> -La Capacité -Personnes physiques incapables -Mineur et la Banque -Protection du majeur incapable -Statuts de la vie de couple -Régimes matrimoniaux -Indivision et Divorce -Successions et donations -Patrimoine du défunt -Les relations avec les successibles
A la fin de cette formation	Ils seront capables de distinguer les états de faiblesse , d'expliquer la fiscalité d'un particulier
Méthodes Pédagogique	PowerPoint/Théorie
Evaluation Compréhension	Un Test QCM 10 questions sera réalisé , résultat afin de valider l'acquisition : 75%
Evaluation Acquisition	

Tire du module	Les Obligations du banquier
Timing	2 jours
Objectif général	<ul style="list-style-type: none"> -Identifier les postures nécessaires à la mise en œuvre du métier bancaire . -Comprendre les obligations professionnelles qui régissent l'activité bancaire . -Valider la maîtrise du risque ne va pas à l'encontre du développement commercial . -Etablir les différents devoirs d'un banquier -Lutter contre le blanchiment d'argent -Expliquer la situation en cas de faillite de la banque .
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> -Secret professionnel -Devoir du banquier -Devoir de conseil -Devoir d'informations -Devoir de non-ingérence -Devoir de mise en garde -LAB-FT -Principe de non-ingérence et devoir de prudence -Loi informatique et libertés -Les fonds de garanties
A la fin de cette formation	Ils seront capables à l'issue de ce module d'expliquer et d'identifier les différents devoirs qui les incombent .
Méthodes Pédagogique	PowerPoint/Théorie
Evaluation Compréhension	Un Test QCM 10 questions sera réalisé , résultat afin de valider l'acquisition : 75%
Evaluation Acquisition	

Tire du module	Ouverture et fonctionnement du compte
Timing	2 jours
Objectif général	<ul style="list-style-type: none"> -Maitriser les connaissances techniques , juridiques et pratiques lors de l'ouverture des comptes . -Faire de l'ouverture de compte la première étape d'une expérience positive . -Connaitre et respecter les règles du droit au compte . -Maitriser la politique d'inclusion. -Calculer l'impôt d'un client -Re diriger un client non-résident fiscal .
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> -Le compte bancaire et les différents types de compte . -Vérifications préalables à l'ouverture : Identité, Capacité juridique et bancaire . -Connaissance client : KYC -Clôture de compte -Procédures civiles d'exécution : Saisies et ATD . -Crédits d'impôts et Réductions -Résident fiscal et non résident
A la fin de cette formation	Ils seront capables à l'issue de classier les différents comptes bancaires
Méthodes Pédagogique	Powerpoint/ Théorie
Evaluation Compréhension	Un Test QCM 10 questions sera réalisé , résultat afin de valider l'acquisition : 75%
Evaluation Acquisition	

Tire du module	Services et moyens de paiements
Timing	1 jour
Objectif général	<ul style="list-style-type: none"> -Connaitre la réglementation associés aux différents instruments de moyens de paiements (DSP,SEPA, Contestations) -Saisir le choix des clients quant aux différentes cartes bancaires -Etre vigilant aux virements étrangers
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> -Le chèque bancaire -La carte Visa et Mastercard -Le virement -Le Prélèvement et le TIP
A la fin de cette formation	Ils seront capables à l'issue de désigner les instruments financiers à proposer aux clients .
Méthodes Pédagogique	PowerPoint/Théorie
Evaluation Compréhension	Un Test QCM 10 questions sera réalisé , résultat afin de valider l'acquisition : 75%
Evaluation Acquisition	

Tire du module	Epargne bancaire / Epargne Financière
Timing	2 jours
Objectif général	<ul style="list-style-type: none"> -Développer sa capacité à commercialiser les produits d'épargne -Analyser l'épargne d'un client. -Valider sa connaissance des produits . -Savoir quelle épargne proposée aux clients -Expliquer un FGDR -Connaitre les montants et plafond plancher des épargnes proposées -Donner les multiples rémunérations des épargnes -Différencier une épargne réglementée d'une épargne réglementaire
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> -Epargne : objectifs et motivations des épargnants -Patrimoine des Français -Les catégories d'épargne -Rappel certains points spécifiques : compte joint et collectif -Les livrets -Livret A -LDDS et Livret Jeune -Epargnes Logements -PEL et CEL -Droits au prêt PEL et CEL -CAT et PEP -Les différents fonds de garantie des dépôts
A la fin de cette formation	Ils seront capables à l'issue de proposer de l'épargne adéquate rendant aux besoins clients
Méthodes Pédagogique	Powerpoint/Théorie
Evaluation Compréhension	Un Test QCM 10 questions sera réalisé , résultat afin de valider l'acquisition : 75%
Evaluation Acquisition	

Tire du module	Crédits consommation et regroupements du crédits
Timing	3 jours
Objectif général	<ul style="list-style-type: none"> -Définir la notion de regroupement de crédits . -Exposer les obligations du banquier -Exposer les principales caractéristiques financières et leurs garanties -Déterminer les montants des prêts quant à la solvabilité client; -Evaluer les demandes de prêts conso; -Détecer les multi-consommateurs
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> -Marchés du crédit consommation -Types de crédits de trésorerie et caractéristiques . -Cadre juridique et protection du consommateur -Situations et risques emprunteur . -Garanties liées aux crédits conso. -Du contrat à l'offre de prêt -Réglementation du regroupement de crédits -Intervenants du regroupement -Caractéristiques techniques et financières du regroupement -Types de regroupements -Spécificités , contrôle
A la fin de cette formation	Ils seront capables à l'issue de constituer et de monter différents prêts conso
Méthodes Pédagogique	PowerPoint/ Théorie
Evaluation Compréhension	Un Test QCM 10 questions sera réalisé , résultat afin de valider l'acquisition : 75%
Evaluation Acquisition	

Tire du module	Crédits Immobiliers
Timing	3 jours
Objectif général	<ul style="list-style-type: none"> -Connaitre les différents crédits immobiliers -Classer les différentes garanties -Evaluer la solvabilité de l'emprunteur -Enumérer les différentes assurances emprunteurs -Savoir monter une demande de prêt . -Constituer les documents d'un prêt immobilier. -Prévenir les surendettements et appréhender l'endettement responsable -Adopter les règles de bonnes conduite et rémunération. -Différencier un logement neuf d'un logement ancien -Calculer les taux d'un prêt en cas de panne informatique .
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> -Les bases des prêts immobiliers -Rappel du LAB-FT -La structure du marché immobilier -Rappel protection consommateur -Le prix du mètre carré sur le territoire français -Les acteurs du prêt immobilier -Les bailleurs et logements sociaux -Prêt relais -Les différentes assurances emprunteurs -Les différentes garanties françaises
A la fin de cette formation	Ils seront à l'issue capables de différencier les prêts immobiliers dans son ensemble et d'en faire le montage
Méthodes Pédagogique	PowerPoint/ Théorie
Evaluation Compréhension	Un Test QCM 10 questions sera réalisé , résultat afin de valider l'acquisition : 75%
Evaluation Acquisition	

Tire du module	Assurance IARD/MRH et Vie
Timing	2 jours
Objectif général	<ul style="list-style-type: none"> -Connaitre les Caractéristiques de l'assurance MRH -Savoir-faire souscrire aux produits d'assurance lors d'un rdv -Détecter les Besoins des clients -Expliquer au client la gestion de son sas vie
Contenu	<ul style="list-style-type: none"> -Comprendre les opérations liées à l'assurance vie , de la souscription à la fin du contrat . -Fiscalités des différents contrats . -Clause bénéficiaires . -Sortie de la vie du contrat . -La gestion d'un sinistre -En cas d'IS -PS
A la fin de cette formation	Ils seront capables à l'issue de maîtriser les différents risques opérationnels .
Méthodes Pédagogique	PowerPoint/ Théorie
Evaluation Compréhension	Un Test QCM 10 questions sera réalisé , résultat afin de valider l'acquisition : 75%
Evaluation Acquisition	

Tire du module	Etudes de cas « Position débiteurs »
Timing	1 jour
Objectif général	-Décider des cas débiteurs
Contenu	-Etudes de cas
A la fin de cette formation	Ils seront capables de décider d'opérations sur les comptes clients
Méthodes Pédagogique	-Théorie
Evaluation Compréhension	-Multiples cas clients .
Evaluation Acquisition	



A VOTRE DISPOSITION POUR DISCUTER DU FUTUR

AJC INGENIERIE

6, rue Rougemont

75009 Paris

01 75 43 86 72

www.unjourunjob.com

www.ajc-ingenierie.fr

