



**Présentation &  
Programme de la filière**

**POEI**

**Conseiller relation Client  
à Distance**

**Filière**

**Version 2023 1,1**



### 3. La demande Client – Profils recherchés

#### 4. Objectifs – Prérequis



<b>Client</b>	
<b>Titre du poste</b>	<b>CONSEILLER DE CLIENTELE A DISTANCE</b>
<b>Nombre jour/heures</b>	<b>40 jours – 280 heures</b>
<b>Type de formation</b>	<b>Présentiel</b>
<b>Nombre de candidats souhaités</b>	<b>20</b>
<b>paris-Public Visé</b>	Toutes personnes inscrites comme demandeurs d'emploi
<b>Objectif global</b>	<p>Gérer et Conseiller la clientèle de Particuliers affectée à son entité en maîtrisant l'offre bancaire destinée à la clientèle PART et contribuer au développement du PNB de SG Direct</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Prendre en charge les appels entrants, proposer des solutions permettant de répondre aux besoins clients, à la première demande</li> <li><input type="checkbox"/> Réaliser des appels sortants afin de proposer aux clients SG Direct l'offre adaptée de produits ou de services</li> <li><input type="checkbox"/> Personnaliser chaque interaction avec le client</li> <li><input type="checkbox"/> Promouvoir l'usage du digital pour faciliter l'accès du client à la banque</li> </ul>
<b>Prérequis</b>	<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>
<b>Evaluation Acquisition des compétences</b>	<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>
<b>Lieu</b>	
<b>Coût de la formation par participant Prise en charge par Pôle emploi / ou OPCO</b>	5.936€ TTC



<b>Modalités et délais d'accès</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les postulants devront passer une série d'entretiens pour intégrer la formation durant les 35 jours précédant l'entrée en formation.</li> <li>• Ils seront informés de leur inscription au plus tard 15 jours avant le début de la session</li> </ul>
<b>Accessibilités aux personnes en situation de handicap</b>	<p>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...)</p> <p><b>Nous tenons à votre disposition notre politique d'accessibilité en cas de situation de handicap (livret d'accueil disponible sur notre site ou sur demande).</b></p>
<b>Attestation/certification</b>	<p>Une attestation de fin de stage sera remise à tous les participants à l'issue de leur parcours</p>
<b>Méthodes mobilisées</b>	<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>
<b>Contacts</b>	<p><b>Référent Pédagogique : Jean Marc Anciaux DRH</b>  <b>+33 1 75 43 82 36</b>  <b><a href="mailto:jm.anciaux@ajc-ingenierie.fr">jm.anciaux@ajc-ingenierie.fr</a></b></p> <p><b>Référent Handicap: Jeanne Aghel</b>  <b>+33 1 75 43 82 36</b>  <b><a href="mailto:j.aghel@ajc-ingenierie.fr">j.aghel@ajc-ingenierie.fr</a></b></p>



Titre des modules	Nbr Jour	Nbr Hrs
Accueil des participants – Intervention > Pôle emploi- Direction - 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 - Maîtriser la relation à distance - Maîtriser les techniques par Téléphone S'approprier le métier de " Banque"	6	42
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
<b>Total Comportemental " Savoir ETRE "</b>	<b>20</b>	<b>140</b>
Cadre réglementaire 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
<b>Total Technique " Savoir » et « Savoir-Faire »</b>	<b>20</b>	<b>140</b>
<b>Total formation</b>	<b>40</b>	<b>280</b>