



PROGRAMME DE FORMATION

## **CHARGÉ(E) DE CLIENTÈLE PARTICULIER**

Formation théorique :

47 JOURS

329 HEURES

Mise en situation professionnelle :

5 JOURS

35 HEURES

# Business K Concept, votre partenaire en formation professionnelle

## Notre histoire



Fondé en 2021 par Kelly Uzan, Business K Concept se spécialise dans la formation et l'accompagnement professionnel avec une équipe issue elle-même de la reconversion professionnelle.

Grâce à notre vaste réseau d'entreprises partenaires et notre expertise sur le dispositif P.O.E.I, nous créons des parcours de formation sur mesure.

Notre approche humaine, axée sur l'accompagnement et le coaching nous permet de faciliter l'intégration des demandeurs d'emploi sur le marché du travail.

## En savoir +



### **Notre objectif**

Faciliter la reconversion professionnelle et l'insertion des demandeurs d'emploi grâce à des parcours de formation sur mesure



### **Notre engagement**

Maximiser les opportunités de formation et d'emploi, en apportant une expertise humaine et précieuse aux demandeurs d'emploi à chaque étape du processus



### **Notre ambition**

Devenir le partenaire de référence pour France Travail ainsi que pour les demandeurs d'emploi sur le dispositif P.O.E.I

# Pourquoi choisir notre organisme de formation ?

## Le candidat : notre priorité au sein de nos équipes



Business K Concept : un organisme engagé auprès de France Travail. Depuis des années, notre présence aux invitations de la Direction IDF témoigne de notre engagement et crédibilité dans le secteur, où nous soutenons tous les demandeurs d'emploi.

[Voir nos actualités](#)

# Les atouts de Business K Concept dans la mise en œuvre du dispositif POEI

Business K Concept est fortement engagé avec France Travail pour garantir la bonne réalisation du dispositif POEI.

Nous collaborons étroitement avec les agences en local et au réseau national pour offrir des formations adaptées aux demandeurs d'emploi tout en répondant aux besoins spécifiques des entreprises sur le marché.

## Notre accompagnement tout au long du processus

### Publication de l'offre d'emploi auprès de France Travail

L'employeur publie une offre d'emploi en collaboration avec France Travail. Cette offre doit clairement spécifier que le poste est accessible via une POEI.

Les points forts de BK Concept : Nous apportons notre soutien à France Travail en diffusant leurs offres d'emploi lors de nombreux événements de l'emploi où nous sommes présents. Cette collaboration nous permet de connecter efficacement les demandeurs d'emploi avec les entreprises qui recrutent.

### Validation des candidats par l'entreprise et constitution des dossiers avec France Travail

Après validation des candidats par l'entreprise, celle-ci initie ses demandes de POEI sur son espace France Travail. Business K Concept s'assure du bon suivi des dossiers en collaboration avec France Travail.

Les points fort de BK Concept : Notre équipe administrative se distingue par une réactivité exceptionnelle dans la constitution des dossiers avec France Travail. Consciente de l'importance cruciale de respecter les délais et les exigences administratives, nous nous engageons à fournir des réponses rapides et précises. Grâce à une équipe dédiée et expérimentée, nous assurons un traitement efficace et personnalisé de chaque dossier, garantissant ainsi une collaboration fluide et sans accroc avec France Travail.

### Sourcing, pré-sélection et suivi par l'organisme de formation BK Concept

France Travail identifie et présélectionne les candidats selon les critères définis par l'entreprise.

Les points forts de BK Concept : Notre organisme de formation peut intervenir afin d'apporter son expertise en matière de recrutement. Notre équipe est composée de chargés de recrutement spécialisés en reconversion professionnelle. Nous préparons les candidats aux entretiens de recrutement pour maximiser leurs chances de succès. Notre approche personnalisée et intensive permet de renforcer la confiance des demandeurs d'emploi, d'affiner leurs discours et leur fournir les outils pour se démarquer auprès des recruteurs.

### Entrée des candidats en formation et suivi durant tout leurs parcours

Chez BK Concept, nous nous engageons à être présents aux côtés de France Travail et de l'entreprise le jour du démarrage de la formation. Cette présence garantit que les candidats commencent dans les meilleures conditions possibles. Nous veillons à ce que chacun puisse identifier les différents interlocuteurs et disposer de toutes les informations nécessaires pour une intégration réussie.

Les points forts de BK Concept : Nous mettons à la disposition de nos stagiaires une plateforme Digitalisée personnalisée, où ils peuvent accéder aux supports de cours, aux mises en situation, et échanger avec notre équipe pédagogique. Une bibliothèque de cours reste accessible tout au long du parcours.

Un module spécifique de coaching individuel intitulé "Amorcer son intégration professionnelle" est mis en place à la fin de la formation théorique afin de garantir aux demandeurs d'emploi une intégration réussie au sein de l'entreprise.

Voir le module "Amorcer son intégration professionnelle"

## Tutorat en entreprise

Le "tutorat" assure un accompagnement personnalisé par un salarié expérimenté, facilitant l'acquisition des compétences nécessaires et l'intégration du candidat au sein de l'équipe.

L'entreprise peut décider de compléter le parcours de formation avec cette option.

Les points forts de BK Concept :  
Nous offrons un soutien sur mesure aux candidats, les aidant à s'intégrer rapidement et efficacement dans leur nouvel environnement professionnel grâce à des mises en situation concrètes tout au long de nos formations.

Nous travaillons en étroite collaboration avec les entreprises pour identifier leurs besoins spécifiques et adapter les formations en conséquence, assurant ainsi que les candidats possèdent les compétences requises dès le premier jour de tutorat.

Nos tuteurs expérimentés fournissent un accompagnement constant, facilitant l'acquisition des compétences nécessaires et assurant un suivi régulier pour garantir le succès des candidats.

Dans le cadre du secteur bancaire, nous avons mis en place un module de fin de formation spécifique pour préparer les candidats au passage de l'AMF (la certification AMF est une exigence réglementaire pour les professionnels du secteur financier en France, garantissant qu'ils possèdent les connaissances nécessaires pour exercer leurs fonctions conformément aux lois et réglementations en vigueur).

5

6

7

## Fin de la formation : bilans et signatures des contrats de travail

La dernière étape du dispositif POEI consiste en la signature des contrats, formalisant ainsi l'intégration du futur collaborateur dans l'entreprise, suivie d'un bilan complété par l'entreprise pour chaque candidat, qu'il soit embauché ou non.

Les points forts de BK Concept :  
La cérémonie de remise des signatures de contrats est proposée par Business K Concept et marque un moment solennel et symbolique. Cette dernière officialise les engagements pris par toutes les parties prenantes.

Vous pouvez retrouver ici un de nos événements organisé par France Travail, Caisse d'épargne Normandie et Business K Concept.

Pour en savoir plus :

[Voir le communiqué de presse](#)

## Suivi des candidats au-delà de la formation de BK Concept

Notre équipe pédagogique programme un point de suivi à 3 mois avec les candidats, qu'ils soient embauchés ou non par l'entreprise :

Un échange téléphonique est programmé pour chaque candidat avec nos équipes afin d'évaluer l'adaptation de ce dernier, de résoudre d'éventuels dysfonctionnements et de s'assurer que leurs attentes soient satisfaites.



**1**

---

## **DESCRIPTION DU PROGRAMME**



## DESCRIPTION DU PROGRAMME

Business K Concept a conçu un programme de formation complet dédié aux conseillers clientèle particuliers bancaires, s'étendant sur 47 jours. Destiné aux demandeurs d'emploi, ce dispositif s'inscrit dans le cadre de la POEI (Préparation Opérationnelle à l'Emploi Individualisée) et inclut 5 jours de MES pour un accompagnement personnalisé.

Cette formation peut être réalisée en format présentiel, distanciel ou hybride, offrant ainsi une flexibilité adaptée aux besoins des participants. Les apprenants développeront des compétences essentielles dans le domaine de la relation client, de la vente de produits bancaires, et de la gestion de la clientèle particulière.

Le programme intègre des modules portant sur la compréhension des besoins des clients, la présentation des solutions bancaires, et la réglementation applicable, y compris la préparation à l'obtention de la certification AMF (Autorité des Marchés Financiers). Avec des mises en situation pratiques, des études de cas et des évaluations, les participants seront bien préparés à réussir dans leur futur rôle tout en bénéficiant d'un soutien tout au long de leur parcours.

Ce programme vise à faciliter l'insertion professionnelle des demandeurs d'emploi en leur fournissant les compétences et les connaissances nécessaires pour exceller dans le secteur bancaire.

Nb : Le prix de la formation par participant peut varier en fonction du taux horaire du financeur (France Travail).

NB : La période de collecte de nos données pour les taux d'assiduité et satisfaction des apprenants est en cours pour la période du 01-01-2024 au 31-12-2024



2

---

## PROFIL DES STAGIAIRES ET MODALITÉS



## PROFIL DES STAGIAIRES ET MODALITÉS

### POUR QUI ?

- Commerciaux
- Conseillers de vente
- Téléconseillers, Conseillers de vente

### FORMATION

- Chargé/e de clientèle clientèle bancaire

### ACCESSIBILITÉ

- Accessibilité aux personnes en situation d'handicap sous réserve de faisabilité.
- Notre politique accessibilité et handicap est disponible sur demande.

### LIMITE D'EFFECTIF

- 15 à 25 candidats.

### PRÉ-REQUIS

- Demandeur d'Emploi.
- Titulaire d'un diplôme Bac+2

### LIEU DE FORMATION

- Présentiel /Distanciel/Hybride selon la demande

### MODALITÉS D'ACCÈS

- Avoir passé au préalable un entretien avec le pôle recrutement après vérification des pré-requis.

### DÉLAI D'ACCÈS

- 2 semaines

### TARIF

- Formation pouvant être prise en charge par France Travail sous réserve d'acceptation du projet de POEI.

A woman with blonde hair tied back, wearing a light blue long-sleeved shirt and dark pants, is standing in a meeting room. She is pointing with a green marker at a whiteboard. The whiteboard is covered with various documents, charts, and sticky notes. One sticky note says '60%', another says 'Promotion', and there are diagrams and flowcharts on the board. The background shows a modern office environment with wooden desks and shelves.

**3**

---

## **CONTENU DU PROGRAMME DE FORMATION**

## Sommaire

MODULES	JOURS
RÉUSSIR COMME CONSEILLER CLIENTELE PARTICULIER BANCAIRE : STRATÉGIES ET ATTITUDES	1 JOUR / 7 HEURES
COMPRENDRE LES DYNAMIQUES RELATIONNELLES ET ÉTABLIR SON PROFIL DE PERSONNALITÉ POUR AMÉLIORER LA COMMUNICATION ET LA COLLABORATION	2 JOURS / 14 HEURES
LES BASES DE LA COMMUNICATION DANS LE RAPPORT A L'EQUIPE ET AU SERVICE DE SA CLIENTELE	3 JOURS / 21 HEURES
LA VENTE EST UN METIER / MAITRISER LES TECHNIQUES DE VENTES ET LES DIFFERENTES TYPOLOGIES CLIENTS	5 JOURS / 35 HEURES
TRAVAILLER ENSEMBLE ET OPTIMISER LA PERFORMANCE COLLECTIVE	0.5 JOUR / 3.5 HEURES
LA CULTURE D'ENTREPRISE, SES VALEURS ET SES MÉTIERS	0.5 JOUR / 3.5 HEURES
LA GESTION DE CONFLITS DANS L'ENTREPRISE ET LA GESTION DES RECLAMATIONS CLIENTS	2 JOURS / 14 HEURES
MIEUX GERER SON STRESS ET CELUI DES AUTRES / EQUILIBRER SA VIE PRIVEE ET PROFESSIONNELLE	1 JOUR / 7 HEURES
MAITRISE DE L'ORTHOGRAPHE DANS SA COMMUNICATION INTERNE ET EXTERNE A L'ENTREPRISE	2 JOURS / 14 HEURES
CADRE REGLEMENTAIRE DU SECTEUR BANCAIRE	2 JOURS / 14 HEURES
ENVIRONNEMENT DU PARTICULIER	2 JOURS / 14 HEURES
LES OBLIGATIONS DU BANQUIER	2 JOURS / 14 HEURES
FONCTIONNEMENT DU COMPTE BANCAIRE	3 JOURS / 21 HEURES
EPARGNE BANCAIRE / EPARGNE FINANCIERE	2 JOURS / 14 HEURES
CREDIT CONSOMMATION - CREDIT TRESORERIE	3 JOURS / 21 HEURES
CREDIT IMOBILIER	2 JOURS / 14 HEURES
ASSURANCE GAV / MRH / IARD	2 JOURS / 14 HEURES
PREPARATION AUX NORMES ET REGLEMENTATIONS DES MARCHES FINANCIERS	8 JOURS / 56 HEURES
PASSAGE DE LA CERTIFICATION AMF : 2 JOURS	2 JOURS / 14 HEURES
AMORCER SON INTEGRATION PROFESSIONNELLE	2 JOURS / 14 HEURES
MES	5 JOURS / 35 HEURES



## RÉUSSIR COMME CONSEILLER CLIENTÈLE PARTICULIER BANCAIRE : STRATÉGIES ET ATTITUDES

1 JOUR / 7 HEURES

### Accueil et Introduction

- Présentation du formateur et des participants
- Objectifs de la formation
- Importance du rôle de CCP

### Comprendre le Métier de CCP

- Description des responsabilités et des attentes
- Compétences clés requises
- Évolution de la profession et opportunités de carrière

### Stratégies de Communication Efficace

- Techniques d'écoute active
- Adaptation du discours en fonction des clients
- Gestion des objections et des situations difficiles

### Attitudes Professionnelles et État d'Esprit

- Importance de l'attitude positive au travail
- Gestion du stress et de la frustration
- Développement de la résilience face aux défis

### Mise en Pratique et Cas d'Étude

- Jeux de rôle sur des scénarios typiques
- Analyse de cas d'étude de réussite en tant que CCP
- Feedback en groupe

### Objectif pédagogique :

- Préparer les participants à exceller en tant que CCP en développant des compétences stratégiques et des attitudes professionnelles.



**COMPRENDRE LES  
DYNAMIQUES  
RELATIONNELLES ET ÉTABLIR  
SON PROFIL DE PERSONNALITÉ  
POUR AMÉLIORER LA  
COMMUNICATION  
ET LA COLLABORATION**

**2 JOURS / 14 HEURES**

## **JOUR 1**

### **LES SPÉCIFICITÉS DE LA COMMUNICATION TÉLÉPHONIQUE DANS LE MÉTIER DE CCP EN BANQUE.**

#### **Les Spécificités de la Communication Téléphonique**

- Différents Types de Communication
  - Présentation des différents formats de communication (face-à-face, par écrit, téléphonique).
- Caractéristiques de la Communication Téléphonique
  - Importance de la voix, du ton et de l'intonation.
  - Discussion sur l'absence de langage corporel : comment compenser cela ?

#### **Différences avec la Communication en Face-à-Face**

- Comparaison Directe
  - Avantages et inconvénients de chaque méthode.
  - Scénarios d'utilisation de la communication téléphonique dans le secteur de l'assurance.
- Impact des Médias
  - Comment la communication téléphonique peut être influencée par les médiums technologiques (téléphone fixe, mobile..).

#### **Importance de la Clarté et de la Concision**

- Techniques pour une Communication Claire
  - Importance de la diction et de l'articulation.
  - Exemples de phrases claires et concises.
- Exercice Pratique
  - Simulation d'appels : les participants pratiquent la prise de contact dans un rôle jouant pour identifier les points clés de la clarté et de la concision.

#### **Objectifs pédagogiques :**

- Comprendre les spécificités de la communication téléphonique par rapport aux autres formes de communication.
- Identifier les défis et opportunités associés à ce mode de communication.
- Appréhender l'importance de la clarté et de la concision dans les échanges avec les clients.



**COMPRENDRE LES  
DYNAMIQUES  
RELATIONNELLES ET ÉTABLIR  
SON PROFIL DE PERSONNALITÉ  
POUR AMÉLIORER LA  
COMMUNICATION  
ET LA COLLABORATION**

**2 JOURS / 14 HEURES**

## **JOUR 2**

### **TECHNIQUES D'ÉCOUTE ACTIVE**

#### **Introduction à l'Écoute Active**

- Concept d'Écoute Active

Définition et importance de l'écoute active dans le métier de téléconseiller en assurance.

Distinction entre écoute passive et écoute active.

- Présentation des Objectifs du Jour

Expliquer comment l'écoute active influence la qualité du service client.

#### **Techniques d'Écoute Active**

- Principales Techniques

Regard attentif : Importance du contact visuel (même à distance).

Réactions non verbales : Les réponses positives à travers les intonations.

Techniques d'encouragement : Phrases et gestes qui montrent l'attention.

- Exercice Pratique

Par groupe de deux, un participant s'exprime pendant 2-3 minutes sur un sujet, l'autre met en pratique les techniques d'écoute active, puis échange de retour.

#### **Importance de la Clarté et de la Concision**

- Importance de la Reformulation

Comment la reformulation aide à clarifier les besoins et à éviter les malentendus.

- Techniques de Reformulation

Options de reformulation : éviter la paraphrase directe pour montrer la compréhension.

Exemples pratiques de reformulation efficace.

- Exercice Pratique

Mise en situation : Les participants s'entraident pour reformuler des demandes fictives de clients.

o



**COMPRENDRE LES  
DYNAMIQUES  
RELATIONNELLES ET ÉTABLIR  
SON PROFIL DE PERSONNALITÉ  
POUR AMÉLIORER LA  
COMMUNICATION  
ET LA COLLABORATION**

**2 JOURS / 14 HEURES**

## **JOUR 2**

### **TECHNIQUES D'ÉCOUTE ACTIVE**

#### **Développement des Compétences Empathiques**

- Comprendre l'Empathie

Définition et valeurs de l'empathie dans la relation client.

- Techniques pour Développer l'Empathie

Pouvoir poser des questions ouvertes qui invitent à l'exploration des émotions.

Pratiquer la reconnaissance des émotions exprimées par le client.

- Exercice de Rôle

Scénarios d'écoute active où les participants doivent exprimer de l'empathie en répondant aux préoccupations du client fictif.

#### **Objectifs pédagogiques :**

- Comprendre les spécificités de la communication téléphonique par rapport aux autres formes de communication.
- Identifier les défis et opportunités associés à ce mode de communication.
- Appréhender l'importance de la clarté et de la concision dans les échanges avec les clients.



## LES BASES DE LA COMMUNICATION DANS LE RAPPORT A L'ÉQUIPE ET AU SERVICE DE SA CLIENTÈLE

3 JOURS / 21 HEURES

### JOUR 1 à 3

- La communication dans tous ses états ! Communiquer c'est quoi ?
- Quels types de communication.
- Nos capteurs d'interaction.
- Bien communiquer c'est d'abord écouter : L'écoute active / La transmission du message.
- Communiquer pour informer.
- Le fond et la forme.
- Communiquer c'est mettre en commun.
- Les communications non verbales.
- Le décryptage du non-verbal : Le non verbal c'est quoi ? Les autres vous voient comment ? Un langage silencieux qui parle fort.
- Méthodes et moyens de décryptage.
- Être entendu, écouté et compris.
- Attitudes et comportements.
- Éviter les pièges de la communication.
- Être un émetteur efficace : La voix.
- Être écouté et compris.
- Les silences et le vocabulaire.
- L'empathie pour savoir aussi dire non.
- L'assertivité : défendre sereinement son point de vue.
- Les 6 principes de persuasion.
- L'articulation.
- Prise de parole en public : définitions et exploration du langage verbal, non verbal et para verbal.
- Savoir placer et porter sa voix en fonction de son auditoire.
- Exercices de diction et d'articulation.
- Maîtriser sa posture et placer son regard.
- Maîtriser les silences et gommer les tics de langage.
- Développer sa gestuelle pour dynamiser sa présence
- Exercices de lecture de textes et mises en situation de discours.
- Bilan de la journée et recommandations individuelles.
- Échanges entre participants et retour d'expériences de chacun.
- Bilan de votre journée et recommandations pour pérenniser le travail effectué.



## LES BASES DE LA COMMUNICATION DANS LE RAPPORT A L'ÉQUIPE ET AU SERVICE DE SA CLIENTÈLE

3 JOURS / 21 HEURES

### JOUR 1 à 3

#### Objectifs pédagogiques :

- Développer les compétences individuelles pour maximiser la performance en appel.
- Favoriser la synergie d'équipe pour améliorer les résultats collectifs.
- Mettre en place des méthodes et outils concrets pour mesurer et optimiser la performance.



## LA VENTE EST UN MÉTIER / MAÎTRISER LES TECHNIQUES DE VENTES ET LES DIFFÉRENTES TYPOLOGIES CLIENTS

5 JOURS / 35 HEURES

### JOUR 1 à 5

- Structurer sa démarche commerciale : identifier les attentes actuelles des clients.
- Anticiper pour mieux s'adapter au client : recueillir les informations essentielles.
- 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.
- 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.
- Argumenter pour convaincre.
- Montrer sa compréhension du besoin.
- S'adapter à SONCAS.
- Maslow.
- Mettre en avant les bénéfices clients : la méthode APB. (Avantage, Preuve, Bénéfice )
- Impliquer le client dans l'argumentation.
- La vente à distance :
  - relation de confiance, argumentation commerciale adaptée au téléphone.
  - techniques de closing et savoir répondre aux objections des clients à distance.
  - fidéliser des clients à distance
- S'appuyer sur les supports et outils de vente spécifiques.
- 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.
- 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.



## LA VENTE EST UN MÉTIER / MAÎTRISER LES TECHNIQUES DE VENTES ET LES DIFFÉRENTES TYPOLOGIES CLIENTS

5 JOURS / 35 HEURES

### JOUR 1 à 5

- Consolider pour fidéliser : amorcer la prochaine vente.
- « Connaître mes clients » et reconnaître les différents types de clients.
- Une relation personnalisée permet au client de prendre du « plaisir », c'est la première étape vers la fidélisation.
- 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.
- Comment les découvrir ?
- Adapter votre comportement.
- Comment repérer ce que chaque client attend de vous pour créer une relation personnalisée.
- Pratiquez et partagez ! Après le départ du visiteur, échangez avec votre équipe : êtes-vous d'accord sur la typologie de ce client ?
- Mise en situation : entraînements sur le choix des mots, la gestuelle, la synchronisation- s'assurer de la maîtrise.

### Objectifs pédagogiques :

- Structurer sa démarche commerciale
- Connaître les besoins et attentes du client
- Argumenter pour convaincre
- Traiter les objections à la vente
- Conclure la vente et fidéliser le client



## TRAVAILLER ENSEMBLE ET OPTIMISER LA PERFORMANCE COLLECTIVE

0.5 JOUR / 3.5 HEURES

- Créer l'ambiance du travail en équipe.
- Utilisez l'analyse d'un succès pour vous renforcer et pour renforcer votre équipe.
- Aidez et conseillez vos collègues.
- Adaptez votre rôle et votre comportement en fonction du groupe.
- Appliquez des techniques de dynamique de groupe pour accroître l'énergie de votre équipe.
- Motiver les collègues en privilégiant la recherche de solution sur l'analyse de problème.
- Renforcer la capacité de rebondir de votre équipe.
- Examinez l'adage « votre équipe produit davantage que la somme de ses individus ».
- Plan d'action personnel.
- Que voudriez-vous pouvoir faire mieux en termes de collaboration en équipe ?
- A quoi verrez-vous une différence si vous réussissez ?
- Qu'allez-vous entreprendre en premier pour enregistrer du progrès ?
- A quoi allez-vous remarquer que ça prend le bon chemin ?

### Objectifs pédagogiques :

- Développer les compétences individuelles pour maximiser la performance.
- Favoriser la synergie d'équipe pour améliorer les résultats collectifs.
- Mettre en place des méthodes et outils concrets pour mesurer et optimiser la performance.



## LA CULTURE D'ENTREPRISE, SES VALEURS ET SES MÉTIERS

0.5 JOUR / 3.5 HEURES

### Qu'est-ce que la culture d'entreprise ?

- Les composantes :
- La mission de l'entreprise.
- La vision de l'entreprise.
- Les valeurs qui la définissent.
- Les rituels.
- Les tabous.
- Les légendes.

### A quoi servent les valeurs d'entreprise ?

- Présentation et explication des valeurs d'une entreprise et les comportements liés à sa culture.
- Expliquer, faire adhérer et légitimer les valeurs de l'entreprise aux yeux de l'équipe.
- Identifier, expliquer, appliquer et transmettre les comportements en cohérence avec les valeurs de l'entreprise.
- 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 du groupe .
- Test et exercices pratiques.

### Objectifs pédagogiques :

- Comprendre la culture d'entreprise et ses composantes
- Identifier l'importance des valeurs d'entreprise
- Expliquer et légitimer les valeurs de l'entreprise auprès de l'équipe
- Transmettre les comportements en cohérence avec les valeurs de l'entreprise
- Mettre en pratique et partager les comportements alignés avec la culture de l'entreprise



## LA GESTION DE CONFLITS DANS L'ENTREPRISE ET LA GESTION DES RÉCLAMATIONS CLIENTS

2 JOURS / 14 HEURES

### JOUR 1 à 2

- Définition du conflit : Qu'est-ce qu'un conflit ?
- Comment naît-il ?
- Quels sont les raisons qui amènent au conflit ?
- Notre rapport au conflit.
- Les façons d'aborder et de gérer un conflit d'une personnalité à l'autre.
- Identifier et qualifier le conflit, l'anticiper.
- Identifier les différentes étapes d'un conflit.
- Étudier des cas individuels concrets.
- Appréhender le concept d'intelligence émotionnelle.
- Quelle réponse spécifique apporter à chaque conflit.
- Préparer la confrontation.
- Déterminer l'objectif et les enjeux de la confrontation et connaître les objectifs de l'autre avant de traiter.
- Résoudre le conflit grâce aux différents outils de communication.
- Verbal / Para verbal / Non verbal.
- L'écoute active et la reformulation.
- Les filtres de la communication.
- La congruence.
- La gestion des réclamations clients
- Les différentes typologies de clients.
- Leur comportement conflictuel.
- Comment gérer les différentes typologies ?
- Qu'est-ce que les incivilités ?
- Comment gérer une incivilités ? Quels sont les leviers face à ces comportements ?
- Comment se protéger face aux incivilités ? (alertes, plaintes, etc.)
- Fidéliser son client malgré un conflit.

#### Objectifs pédagogiques :

- Définir le conflit et identifier ses causes
- Appréhender les différentes étapes et le rapport au conflit
- Apprendre à gérer les conflits à l'aide d'outils de communication adaptés
- Comprendre les typologies de clients et leur comportement conflictuel
- Développer des stratégies pour gérer les incivilités et fidéliser les clients en situation de conflit



## MIEUX GÉRER SON STRESS ET CELUI DES AUTRES. ÉQUILIBRER SA VIE PRIVÉE ET PROFESSIONNELLE

1 JOUR / 7 HEURES

### JOUR 1

- Identifier et définir le stress.
- Les origines du stress.
- Quels sont les différents facteurs de stress.
- Les manifestations du stress.
- Les amplificateurs de stress.
- Le stress dans le monde du travail.
- Les évolutions du stress à travers les époques.
- Les impacts sur l'économie et la société actuelle.
- Les différents types de stress Les formes de stress et leurs répercussions sur notre santé.
- Savoir identifier les symptômes du stress.
- Symptômes physiologiques.
- Symptômes émotionnels.
- Symptômes comportementaux.
- Symptômes sociaux.
- Évaluer son stress.
- Le stress test.
- Plans d'actions pour remédier au stress et conseils pratiques.
- Savoir développer les hormones nécessaires et faire baisser les nocives.
- Reconstruire son temps.
- Rationnaliser son temps professionnel.
- Savoir réinjecter plaisir et convivialité au plan personnel.

#### Objectifs pédagogiques :

- Identifier et définir le stress ainsi que ses origines et facteurs déclencheurs
- Reconnaître les manifestations et impacts du stress sur la santé
- Évaluer son propre stress à l'aide d'un stress test
- Développer des plans d'actions et conseils pratiques pour remédier au stress
- Apprendre à équilibrer vie professionnelle et personnelle en intégrant plaisir et convivialité



## MAITRISE DE L'ORTHOGRAPHE DANS SA COMMUNICATION INTERNE ET EXTERNE À L'ENTREPRISE

2 JOUR / 14 HEURES

### JOUR 1 & 2

- Réviser l'orthographe d'usage.
- Quand utiliser la cédille ?
- L'emploi des accents.
- Le pluriel des noms simples.
- L'accord des adjectifs qualificatifs, des adjectifs de couleur.
- Paronyme et homophone.
- Revoir et appliquer les principales règles de grammaire.
- Les groupes des verbes. Les principales conjugaisons à connaître et leurs caractéristiques.
- Les compléments d'objets directs et indirects.
- Améliorer ses écrits, ponctuer, apprendre à se relire.
- Les signes de ponctuation et la majuscule.
- La relecture et le repérage des fautes dans ses écrits.
- Mise en situation tout au long de la formation, chacun s'approprie à l'aide d'exercices les règles de grammaire.
- Les exercices sont ludiques et adaptés au rythme de chacun.
- Rédaction de mails professionnels à l'image de l'entreprise.

### Objectif pédagogique :

- Développer des compétences en rédaction professionnelle.
- Maîtriser la grammaire, l'orthographe et la syntaxe.
- Rédiger des documents clairs et concis adaptés au secteur de la banque.
- Améliorer la prise de parole en public et au téléphone.
- Développer des compétences d'écoute active et de reformulation.
- Apprendre à gérer des conversations difficiles avec des clients.



## CADRE RÉGLEMENTAIRE DU SECTEUR BANCAIRE

2 JOUR / 14 HEURES

### JOUR 1 & 2

- Présentation du secteur de la banque et de l'assurance.
- Fonctionnement d'une entreprise banque.
- Rôle économique des banques.
- Les activités bancaires.
- La typologie des établissements bancaires en France.
- Fondement de l'activité bancaire. Bilan – PNB – compte de résultat.
- Organisation du secteur de l'assurance.
- Cadre règlementaire de l'activité bancaire.
- Organisation règlementaire de l'activité bancaire.
- Contrôle bancaire.
- Principaux textes règlementant l'activité bancaire.
- Risques bancaires :
- Principaux risques bancaires.
- Règles prudentielles.
- Protection du consommateur.
- Lutte anti blanchiment.
- Règlement Général sur la Protection des Données.
- Client Fragile.
- Lutte Anti-corruption.
- Sanctions économiques et gel des avoirs.
- Intermédiation en assurance.
- La fraude : types, mesures de prévention
- Le risque cyber : définition, les principales menaces et vulnérabilité, sécurité des données
- Le risque de conformité : définition, sanctions, responsabilités

**Introduction à la certification règlementaire en finance et l'examen final.**



## CADRE RÉGLEMENTAIRE DU SECTEUR BANCAIRE

2 JOUR / 14 HEURES

### JOUR 1 & 2

#### Objectifs pédagogiques :

- Comprendre le fonctionnement et le rôle économique des banques et des entreprises d'assurance
- Identifier les différentes typologies d'établissements bancaires et leur organisation
- Se familiariser avec le cadre réglementaire et les principaux textes régissant l'activité bancaire
- Reconnaître les risques bancaires et les règles prudentielles associées
- Appréhender les enjeux liés à la protection du consommateur, à la lutte anti-blanchiment et à la conformité réglementaire



## ENVIRONNEMENT DU PARTICULIER

2 JOURS / 14 HEURES

### JOUR 1 & 2

- La capacité, définition.
- Actes patrimoniaux.
- Personnes physiques incapables.
- Mineur et la banque, tutelle.
- Le banquier et le client décédé.
- Successions et donations :
- Les diligences de la banque.
- Patrimoine du défunt.
- Les relations avec les successibles.
- Le banquier et le Couple.
- Statuts de la vie de couple, Régimes matrimoniaux, Séparation de corps.
- Divorce, résiliation PACS, fin union libre, Indivision.
- Fiscalité des particuliers : Foyer fiscal, Résident fiscal, les revenus imposables.
- Réductions – Crédits d'impôts.
- Calcul de l'impôt.
- Fonctionnement du découvert et des fichages FISP.

### Introduction à la certification réglementaire en finance et l'examen final.

#### Objectif pédagogique :

- Comprendre les fondamentaux de la capacité juridique et des actes patrimoniaux.
- Appréhender les rôles et obligations des banquiers envers les clients en situations particulières, notamment décès et couples.
- Acquérir des connaissances sur la fiscalité des particuliers et les outils de gestion de leur patrimoine.
- Identifier les mécanismes de fonctionnement du découvert et des fichages bancaires.
- Se préparer aux exigences de la certification réglementaire en finance.



## LES OBLIGATIONS DU BANQUIER

2 JOURS / 14 HEURES

### JOUR 1 & 2

- Conformité, Connaissance du client et devoir de vigilance.
- Déontologie.
- Démarchage bancaire et financier.
- Secret professionnel.
- Devoir d'information, devoir de conseil.
- Principe de non ingérence et devoir de prudence Loi informatique et libertés.
- Les fonds de garantie.
- Lutte anti blanchiment.
- RGPD et secret professionnel du banquier.

**Introduction à la certification réglementaire en finance et l'examen final.**

#### Objectif pédagogique :

- Comprendre les obligations juridiques et éthiques qui incombent au banquier dans ses relations avec les clients.
- Apprendre à effectuer une connaissance approfondie du client tout en respectant son droit à la confidentialité.
- Saisir l'importance du devoir de conseil et d'information pour sécuriser les décisions financières des clients.
- Identifier les conséquences des lois de protection des données et de lutte contre le blanchiment sur la pratique bancaire quotidienne.
- Se préparer aux défis liés à la conformité dans un environnement bancaire en constante évolution.



## LES OBLIGATIONS DU BANQUIER

2 JOURS / 14 HEURES

### JOUR 1 & 2

- Conformité, Connaissance du client et devoir de vigilance.
- Déontologie.
- Démarchage bancaire et financier.
- Secret professionnel.
- Devoir d'information, devoir de conseil.
- Principe de non ingérence et devoir de prudence Loi informatique et libertés.
- Les fonds de garantie.
- Lutte anti blanchiment.
- RGPD et secret professionnel du banquier.

**Introduction à la certification réglementaire en finance et l'examen final.**

#### Objectif pédagogique :

- Comprendre les obligations juridiques et éthiques qui incombent au banquier dans ses relations avec les clients.
- Apprendre à effectuer une connaissance approfondie du client tout en respectant son droit à la confidentialité.
- Saisir l'importance du devoir de conseil et d'information pour sécuriser les décisions financières des clients.
- Identifier les conséquences des lois de protection des données et de lutte contre le blanchiment sur la pratique bancaire quotidienne.
- Se préparer aux défis liés à la conformité dans un environnement bancaire en constante évolution.



## FONCTIONNEMENT DU COMPTE BANCAIRE

3 JOURS / 21 HEURES

### JOUR 1 & 3

- Vérifications préalables à l'ouverture : Identité Nationalité.
- Capacité juridique.
- Capacité bancaire Résident fiscal.
- Connaissance client : KYC.
- Spécificités personne physique, profession libérale, personne morale.
- Droit au compte.
- Règlementation.
- Services bancaires de base clientèle fragile.
- Convention de compte.
- Le compte bancaire et les différents types de compte.
- Procuration.
- Définition.
- Formalisme.
- Obligations des parties.
- Conséquences en cas d'incidents.
- Clôture de compte.
- Procédures civiles d'exécution.
- Saisies ATD.
- Autres services et moyens de paiements :
- DSP SEPA.
- Chèque et carte bancaire.
- Virements Prélèvements – TIP.
- Encaissement / décaissement Incidents de paiement.
- Mise en situation d'entretien
- Présentation des offres de service.

**Introduction à la certification réglementaire en finance et l'examen final.**



## FONCTIONNEMENT DU COMPTE BANCAIRE

3 JOURS / 21 HEURES

### JOUR 1 & 3

#### Objectifs pédagogiques :

- Comprendre les étapes et les vérifications nécessaires à l'ouverture et à la gestion d'un compte bancaire.
- Appréhender les spécificités des différents types de comptes et les besoins des clients.
- Identifier et gérer les incidences potentielles liés à la clôture de comptes et incidents de paiement.
- Connaître les divers moyens de paiement et services associés, en appliquant des scénarios pratiques.
- Se familiariser avec la présentation des offres bancaires et le conseil client au sein de l'agence.
- Maîtriser les moyens de paiement (chèques, cartes, virements, prélèvements, SEPA, DSP) et les opérations courantes (encaissement, décaissement).
- Identifier et résoudre les incidents de paiement et appliquer les procédures de sécurité et de contrôle.



## ÉPARGNE BANCAIRE / ÉPARGNE FINANCIÈRE

2 JOURS / 14 HEURES

### JOUR 1 & 2

- Epargne bancaire.
- Objectifs et stratégies de développement des banques.
- Définitions de l'épargne.
- Qui épargne ? catégories d'épargne.
- Fonctions de l'épargne.
- Livrets : Rappel certains points spécifiques.
- Capacité juridique, résident fiscal ,comptes joints, indivision, comptes collectifs.
- Règlementation livrets règlementés.
- Fiscalité.
- Rémunération.
- Epargne Logement.
- Uniquement Culture Compte / plan.
- Règlementation.
- Fiscalité.
- Rémunération.
- Phase : Epargne / Financement.
- Parts sociales
- Définition et distinctions
- les droits et avantages
- caractéristiques et conditions

### Introduction à la certification réglementaire en finance et l'examen final.

#### Objectif pédagogique :

- Comprendre les concepts fondamentaux de l'épargne bancaire et leurs implications pour les consommateurs.
- Identifier les différents produits d'épargne offerts par les banques et évaluer leur fonctionnement.
- Connaître les réglementations et la fiscalité associée aux livrets d'épargne et à l'épargne logement.
- Appréhender le lien entre épargne et financement, et comprendre le rôle des parts sociales dans le système financier.



## CRÉDITS CONSOMMATION – CRÉDITS TRÉSORERIE

3 JOURS / 21 HEURES

### JOUR 1 & 3

- Marché du crédit à la consommation.
- Types de crédits de trésorerie et caractéristiques.
- Types de crédits à la consommation et caractéristiques.
- Les emprunteurs et opérations de crédit concernés.
- L'information de l'emprunteur.
- La conclusion du contrat.
- L'exécution du contrat.
- Le règlement des litiges.
- Cadre juridique et protection du consommateur.
- Situation et risques emprunteur.
- Garanties liées aux crédits à la consommation du contrat à l'offre de prêt.
- Règlementation du regroupement de crédits.
- Rappel législatif.
- Informations clients.
- Conformité à l'intérêt du client.
- Présentation des offres clients.

### Introduction à la certification réglementaire en finance et l'examen final.

#### Objectif pédagogique :

- Comprendre le fonctionnement du marché du crédit à la consommation et de trésorerie, et leurs caractéristiques respectives.
- Maîtriser le processus de conclusion et d'exécution des contrats de crédit, ainsi que la gestion des litiges.
- Connaître le cadre juridique et les réglementations protectrices pour les emprunteurs.
- Identifier les garanties essentielles et le processus de regroupement de crédits aux fins d'optimisation des offres.
- Évaluer les besoins des clients et proposer des solutions adaptées en conformité avec les réglementations en vigueur..



## CRÉDIT IMOBILIER

2 JOURS / 14 HEURES

### JOUR 1 & 3

- Marché du crédit à la consommation.
- Rappel protection consommateur.
- Rappel LAB- LAT.
- La structure du marché immobilier.
- Les différents acteurs et leurs rôles.
- Les bases du droit immobilier.
- Les étapes de la constitution d'une demande de prêt.
- Évaluation à la solvabilité de l'emprunteur.
- Cadre normatif du contrat de prêt.
- FISE.
- Remboursement anticipé.
- Défaut de paiement.
- Connaissance des droits et obligations du conjoint non co-emprunteur.
- Les techniques de financement.
- Nature et caractéristiques des crédits immobiliers.
- Les garanties.
- Les assurances.
- Prévention du surendettement et de l'endettement
- Contrôles et sanctions.

### Objectif pédagogique :

- Comprendre les fondements du marché du crédit immobilier et son cadre réglementaire.
- Maîtriser les étapes de la constitution d'une demande de prêt et le processus d'évaluation de la solvabilité.
- Identifier les différents types de crédits immobiliers, leurs caractéristiques, ainsi que les garanties et assurances nécessaires.
- Connaître les droits et obligations des emprunteurs et prévenir les risques de surendettement.



## ASSURANCE GAV / MRH / IARD

2 JOURS / 14 HEURES

### JOUR 1 & 2

- Les Fondamentaux des Assurances
- Définition et rôle des assurances.
- Types d'assurance : assurances de personnes (vie, santé, prévoyance) et assurances de biens (habitation, automobile, mobile).
- Légitimité du bancassureur :
- Pourquoi vendre des assurances ?
- Valeur ajoutée pour les clients et l'institution financière.
- Vente et gestion des contrats :
- Techniques de vente et tarification.
- Présentation des garanties
- Assurance Vie
- Caractéristiques et rôle de l'assurance vie :
- Définition et types de contrats.
- Souscription et gestion du contrat
- Devoir de conseil, capacité, rétractation.
- Avance sur contrat.
- Aspects fiscaux et successions
- Fiscalité en cas de vie (IR, PS) et en cas de décès.
- Primes excessives et abus de droit.
- Réglementation et obligations. contre le blanchiment
- Assurances de Biens (IARD)
- Garantie « responsabilité civile » et autres garanties
- Définition et importance de la RC.
- Garanties complémentaires.
- Contrats CE
- Caractéristiques et avantages.
- Spécificités des contrats habitation, automobile, mobile.
- Techniques de vente et mises en situation
- Rebonds commerciaux, phrases d'accroches.
- Traitement des objections.



## ASSURANCE GAV / MRH / IARD

2 JOURS / 14 HEURES

### JOUR 1 & 2

- Mises en situation sur des entretiens IARD
- Assurances de Personnes (Prévoyance)
- Régime général et prestations
- Prestations en cas de décès, invalidité, maladie.
- Rôle de la sécurité sociale.
- Contrats CE
- Garanties fortes et types de contrats prévoyance.
- Techniques de vente et mises en situation :
- Rebonds commerciaux, phrases d'accroches.
- Traitement des objections.
- Mises en situation sur des entretiens prévoyance.
- Introduction à la certification réglementaire en finance / assurance et l'examen final

### Objectif pédagogique :

- Comprendre les fondamentaux des différentes catégories d'assurances et leur légitimité dans le secteur bancaire.
- Savoir vendre et gérer des contrats d'assurance vie et de prévoyance, tout en respectant le devoir de conseil.
- Connaître les spécificités des assurances de biens et développer des compétences en techniques de vente adaptées.
- Appréhender la réglementation en vigueur et les implications fiscales liées aux contrats d'assurance.
- Être capable de simuler des entretiens de vente en utilisant des techniques de vente efficaces et en surmontant les objections.



## PRÉPARATION AUX NORMES ET RÉGLEMENTATIONS DES MARCHÉS FINANCIERS

8 JOURS / 56 HEURES

### JOUR 1 & 8

- Cadre institutionnel et réglementaire français, européen et international.
- Déontologie, conformité et organisation déontologique des établissements.
- Sécurité financière : lutte contre le Blanchiment, le terrorisme et la corruption ; les embargos.
- Réglementation « Abus de marché ».
- Commercialisation d'instruments financiers, démarchage bancaire et financier, vente à distance et conseil du client.
- Relations avec les clients.
- Instruments financiers, cryptoactifs et leurs risques.
- Gestion collective / Gestion pour compte de tiers.
- Fonctionnement et organisation des marchés.
- Post-marché, et infrastructures de marché.
- Emissions et opérations sur titres.
- Bases comptables et financières.
- Mise en situation au passage de l'examen final
- Répartition tout au long de la formation théorique et pratique

### Objectif pédagogique :

- Maîtriser le cadre réglementaire et institutionnel des marchés financiers.
- Comprendre les principes de déontologie, de conformité et de sécurité financière.
- Connaître les réglementations sur les abus de marché et les obligations lors de la commercialisation d'instruments financiers.
- Identifier les instruments financiers, leur fonctionnement et les risques associés.
- Appliquer des connaissances théoriques dans un cadre pratique pour réussir l'examen de l'AMF.



## **PASSAGE DE LA CERTIFICATION AMF (AVEC PRÉPARATION EN AMONT)**

**2 JOURS / 14 HEURES**

### **JOUR 1 & 2**

- Cadre institutionnel et réglementaire français, européen et international.
- Déontologie, conformité et organisation déontologique des établissements.
- Sécurité financière : lutte contre le blanchiment, le terrorisme et la corruption; les embargos
- Réglementation "Abus de marché"
- Commercialisation d'instruments financiers, démarchage bancaire et financier, vente à distance
- Relations avec les clients
- Instruments financiers, crypto-actifs et leurs risques
- Gestion collective / Gestion pour compte de tiers/ Finance durable
- Fonctionnement et organisation des marchés
- Post-marché, et infrastructures de marché
- Emissions et opérations sur titres
- Bases comptables financières

#### **Les apprenants ont accès à une base pédagogique constituée de :**

- Accès aux fiches de savoir pour les aider dans leurs révisions.
- Accès illimité au passage d'examen blanc

#### **Evaluations :**

- Une auto-évaluation en amont et en aval via un outil en ligne
- Des activités pédagogiques et d'ancrage sont présentes tout au long de la formation
- Des quiz de validation des acquis sont présents sur notre base pédagogique.

Pour les stagiaires ayant obtenu un score entre 74% et 80% : possibilité de repasser l'examen le même jour.

Pour les stagiaires ayant obtenu un score inférieur à 74% : repassage de l'examen le 2e jour.



## AMORCER SON INTÉGRATION PROFESSIONNELLE : COACHING INDIVIDUEL

2 JOURS / 14 HEURES

### JOUR 1

#### CONSTRUIRE SON IMAGE ET MONTER EN COMPÉTENCES RAPIDEMENT

##### Construire son image professionnelle

- L'importance de l'apparence dans le milieu professionnel.
- Adapter sa tenue selon le secteur d'activité et la culture d'entreprise.
- Différences entre un dress code formel, semi-formel et casual professionnel.
- Pièges à éviter : tenues inadaptées, négligence, accessoires trop marqués.
- Exercice interactif : étude d'images de tenues professionnelles adaptées ou inadaptées.

##### Communication et intégration dans l'équipe

- Comment s'intégrer dans la dynamique d'équipe ?
- Les pièges à éviter : se comparer aux autres, rester trop en retrait, s'imposer trop vite.
- Jeu de rôle : réagir face à différentes situations d'intégration.

##### Développer son réseau interne

- Créer des relations positives avec les bonnes personnes.
- L'art du small talk en entreprise : comment entretenir des échanges naturels ?
- Mise en situation : briser la glace avec un collègue ou un supérieur.

##### Clôture et plan d'action personnel

- Établir ses propres objectifs d'intégration : que mettre en place dès la première semaine.
- Feedback collectif et coaching express pour ajuster son approche.
- Évaluation de la formation et échanges sur les attentes des participants.



## AMORCER SON INTÉGRATION PROFESSIONNELLE : COACHING INDIVIDUEL

2 JOURS / 14 HEURES

### JOUR 2

#### RÉUSSIR SES PREMIERS PAS EN ENTREPRISE

##### Comprendre la culture d'entreprise et ses codes

- Décryptage des valeurs et attentes dans l'environnement professionnel.
- Les différents styles de management et d'équipes.
- Comment observer et s'adapter aux codes informels.

##### Faire bonne impression dès le premier jour

- Les premiers échanges clés : présentation aux collègues, premiers contacts.
- L'importance du non-verbal et de l'attitude positive.
- Exercice pratique : se présenter de manière professionnelle et engageante.

##### Adopter les bons réflexes pour s'intégrer rapidement

- Comment poser les bonnes questions sans paraître perdu ?
- Gérer la période d'observation et d'apprentissage.
- Exercice en binôme : simulation d'un échange avec un collègue.

##### Identifier les attentes de son manager et de l'équipe

- Comprendre les objectifs et priorités dès le départ.
- Techniques pour gagner en crédibilité rapidement.
- Étude de cas : analyse d'un bon et d'un mauvais démarrage en entreprise.

A young woman with voluminous curly hair and glasses is smiling while working on a laptop. She is wearing a light blue striped button-down shirt over a white t-shirt. The background shows a wooden shelf with books and a small potted plant.

# 4

---

## DISPOSITIF DE SUIVI ET ÉVALUATION DES ACQUIS



## DISPOSITIF DE SUIVI ET ÉVALUATION DES ACQUIS

### DÉBUT DE FORMATION

L'évaluation de début de formation permet d'étudier les fondements du parcours coconstruit avec le stagiaire pour définir les objectifs, les étapes, l'organisation et le contenu de la formation afin de sécuriser son parcours. Test de connexion 2 jours avant début de formation.

### PENDANT LA FORMATION

L'évaluation s'effectue, sous forme de QCM, quiz, tests de connaissances, études de cas individuelles ou en sous-groupe, cas pratique.

Le formateur tient au courant les stagiaires sur les critères de réussites et du seuil minimum pour les questionnaires.

Des corrigés types sont fournis et les réponses aux questions explicitées.

Des points réguliers individuels sont effectués afin de détecter les axes d'améliorations des candidats et de les rendre plus autonomes.

Le formateur traite les réclamations afin d'adapter et de sécuriser leurs parcours de formation. Le pôle ingénierie pédagogique assure le suivi et recueille les enquêtes de satisfaction.

### FIN DE FORMATION

L'évaluation de fin de formation permet d'évaluer le stagiaire sur ses compétences (Acquises, non acquises, mesures de soutien nécessaire, non évaluable)

Il prépare ensuite les entretiens individuels afin de faire un point sur chacun des candidats et leurs parcours.

Les évaluations de ces derniers est transmise à leurs futurs employeurs.



5

---

MOYENS PÉDAGOGIQUES



## MOYENS PÉDAGOGIQUES

---

- Travaux individuels ou en groupe.
- Les supports de cours seront mis à disposition de chaque apprenant par un lien de connexion.
- Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation.
- Atelier de formation construit dans un esprit pragmatique, où l'action domine la théorie. Les exercices pratiques et mises en situation alternent entre les cas «réalistes » et les cas «décalés» pour permettre à chacun de prendre le recul nécessaire et d'intégrer les outils et les meilleures pratiques.
- La pédagogie est progressive et évolutive, suivant « brique sur brique » ce qui a été acquis précédemment pour un apprentissage exponentiel, renforcé et complet.
- La formation est animée par plusieurs formateurs BK Concept sélectionnés pour leur expertise métier mais aussi leur savoir-faire et leurs savoir être pédagogique.
- La formation est nourrie d'apports théoriques et ponctuée d'exercices pragmatiques et ludiques, de réflexion individuelle, de travail en sous-groupe et de jeux de rôles.

# L'équipe Business K Concept

Business K Concept est un centre de formation agréé Qualiopi spécialisé dans le recrutement et la formation sur le marché de l'emploi en France.

Pour ce faire, nous avons au sein de notre équipe pédagogique des professionnels qui ont exercé ces métiers au quotidien.

Nous assurons de façon continue la transmission des savoirs et des savoir-faire à nos candidats.

Pour toute demande d'information, vous pouvez joindre nos équipes.



## **CEO**

Mme Uzan Kelly au 01 80 89 32 45

Mail : [kelly.uzan@bkconcept-france.com](mailto:kelly.uzan@bkconcept-france.com)



## **Direction & Finance**

Mme Abitbol Cathy au 01 80 89 32 45

Mail : [cathy.abitbol@bkconcept-france.com](mailto:cathy.abitbol@bkconcept-france.com)



## **Direction & Finance**

Mme Hamidi Sandrine au 01.80.89.32.45

Mail : [sandrine.hamidi@bkconcept-france.com](mailto:sandrine.hamidi@bkconcept-france.com)



## **Administratif**

### **Référente Qualité & handicap**

Mme Davignon Eurydice au 01 80 89 48 22

Mail : [eurydice.davignon@bkconcept-france.com](mailto:eurydice.davignon@bkconcept-france.com)

