

Parcours nouveaux conseillers : culture bancaire - BFBC

Code produit : BFBC

Niveau : Initiation

Modalité : Presentiel

Durée (en heure) : 7.0

Tarif : 0,00 € HT

Eligible DDA : non

Public :

Nouveaux conseillers
bancaires, collaborateurs en
reconversion vers le métier
de conseiller

Prérequis :

Aucun

Objectif

- Comprendre le rôle et les missions de la banque dans l'économie
- Appréhender les différents métiers bancaires et les typologies de clients
- Maîtriser les fondamentaux des produits et services bancaires
- Intégrer les valeurs, les règles de déontologie et les obligations réglementaires du secteur
- Adopter une posture professionnelle adaptée au métier de conseiller bancaire

Programme de la formation

-
1. La banque, un acteur clé de l'économie
 - Introduction à la culture d'entreprise bancaire
 - Histoire et rôle de la banque dans l'économie
 - Organisation du système bancaire français et européen
 - Typologie des établissements bancaires
 - Régulation bancaire : ACPR, BCE, AMF
 - Enjeux actuels : digitalisation, inclusion financière, finance durable
 2. Métiers et clients de la banque
 - Parcours client en agence ou à distance
 - Grands métiers : conseiller de clientèle, chargé d'affaires, gestionnaire de patrimoine, back office, analyste crédit
 - Typologie de clientèle : particuliers, professionnels, entreprises, institutionnels
 - Éthique et posture client : confidentialité, écoute active, devoir de conseil
 3. Produits et services bancaires de base
 - Comptes et moyens de paiement
 - Epargne bancaire : livret, compte à terme, assurance vie
 - Crédit : consommation, immobilier, prêt étudiant
 - Assurance et prévoyance en banque
 4. Cadre réglementaire et conformité
 - Lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme (LCB-FT)
 - Connaissance client (KYC) et documentation
 - RGPD et gestion des données personnelles
 - Devoir de conseil et information précontractuelle
 - Conflits d'intérêts et déontologie bancaire
 5. Posture professionnelle et intégration terrain
 - Communication professionnelle et posture relationnelle
 - Gestion du stress et des situations délicates
 - Travail en équipe et collaboration interservices
 - Objectifs commerciaux et satisfaction client
 - Public cible

Moyens d'évaluation

- Evaluation des acquis de la formation par le biais de QCM et/ou d'exercices pratiques

- Questionnaire de satisfaction à chaud complété par chacun à l'issue du stage
- Questionnaire d'évaluation à froid complété par chacun entre 2 et 3 mois après le stage

Méthodes pédagogiques

- Exposés à partir d'un diaporama
- Ateliers
- Jeu Timeline
- Jeux de rôle
- Mini-challenges en équipe
- Echanges d'expériences

AF2A - 64 Rue de Miromesnil, 75008 Paris

Copyright 2024 AF2A. Tous droits réservés.