SPCA – Sécuriser les pratiques commerciales auprès de la population âgée

Code produit : SPCA
Niveau : Perfectionnement
Modalité : Présentiel
Durée (en heure) : 7.0

Tarif : 0
Eligible DDA : oui
Public :

Commerciaux et cadres commerciaux pouvant prospecter auprès de populations fragiles, notamment les personnes âgées vulnérables

Prérequis :

aucun

Objectif

- Adopter une posture et une attitude commerciales adaptées à la population cible
- Être en capacité de mesurer la parfaite compréhension de la proposition par le client
- Savoir reconnaître et détecter des indices de non compréhension et/ou de non écoute
- Appliquerles obligations du distributeur en matière de protection de la clientèle

Programme de la formation

1. Introduction

- Analyse des risques liés à la commercialisation à destination de la clientèle âgée vulnérable
- Comment recueillir des décisions financières fondées sur un consentement éclairé

2. Cartographie des différents risques (approche globale)

- Identification des risques en fonction de différentes situations patrimoniales

3. Identification du niveau de risque (approche ciblée)

- Désensibilisation ou discrimination face aux risques ?

4. Compréhension du client : détection des points de vigilance

- Détecter des alertes sur la non-lisibilité
- Etre attentif à une non-compréhension des messages

5. Contexte et le lieu d'échange avec le client

- Diagnostic des avantages et précautions selon le canal et le lieu d'échange avec le client

6. Mises en situations et techniques de synchronisation

- Adapter sa posture, son écoute, ses formules
- Points d'attention sur les questionnements et attitudes non verbales

7. Obligations professionnelles sur la clientèle cible

- Devoir d'information précontractuel et contractuel
- Devoir de conseil
- Devoir de mise en garde
- Notion de consentement éclairé
- Recommandations ACPR/AMF
- Partages de bonnes pratiques

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
- Réalisation de cas pratiques
- Echanges d'expériences

AF2A
CENTRE DE FORMATION

AF2A - 64 Rue de Miromesnil, 75008 Paris

Copyright 2022 AF2A. Tous droits réservés.