

## OBJECTIFS

- Consolider la culture client
- Développer sa posture conseil auprès des clients et créer des réflexes simples
- Identifier les leviers pour contribuer au « développement »
- Donner les armes utiles pour rassurer les collaborateurs sur cette mission parfois « délicate »

## CONTENU DE LA FORMATION

**INTRODUCTION** : Définition et enjeux

### Les opportunités conseil a saisir

- Sur appels entrants/sortants
- Auprès des agences/clients
- La prise en charge des critiques clients
- La prise en charge de clients ou collègues inquiets
- La valorisation des services BP ou CE
- Des options manquantes
- L'accompagnement / démarches administratives, ...

### Quelques clés pour faciliter cette approche conseil

- Les bonnes questions à poser
- Les arguments à développer
- La pédagogie nécessaire
- La prévention clients
- La réponse aux freins/objections
- La transmission de relais aux agences

### La posture à adopter

- Les évolutions nécessaires de comportements
- Les principales erreurs à éviter

### La gestion des réclamations liées aux frais

- La méthode de traitement
- La prise en charge constructive des clients mécontents
- Entraînement sur quelques cas courants

### BILAN DU MODULE ET PLAN ACTIONS PERSONNEL

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Blended Learning : Présentiel en Pédagogie Inversée, mises en pratiques issues de leur quotidien

## PUBLICS

Collaborateurs de services bancaires

## PRÉREQUIS

Aucun, aucune obligation de suivre les 2 CV

## ÉVALUATION

Quiz de rétention final

## FORMATEURS

Nos formateurs sont tous issus du monde de la banque et de l'assurance.  
(Liste non exhaustive)



ORUCEVIC  
Amélie

**DURÉE** : 1h30

### MOYENS TECHNIQUES :

Ordinateur, internet

**PRIX** : 450 € / CV

Possibilité de dégressivité  
**Maxi** : 8 à 12 personnes

**LIEU** : En classe virtuelle