PROGRAMME DE FORMATION

Relation client bancaire : accueil, découverte et vente de produits aux particuliers

Métiers & Certifications

RÉFÉRENCE
WF-0650

VERSION
V2026-004

ÉDITION
2 novembre 2026

DOMAINE
Métiers & Certifications

DURÉE
21 h

MODALITÉ
Distanciel asynchrone (e-learning)

PROGRAMME
6 modules
25 leçons

SANCTION
Attestation
et certificat de réalisation

Objectifs pédagogiques

- Accueillir un client en agence, au téléphone et à distance, et traiter ou orienter sa demande.
- Conduire un entretien de découverte complet : situation, projets, besoins, sensibilité au risque, fragilité éventuelle.
- Présenter l'équipement courant et l'épargne de précaution de façon claire et adaptée au besoin exprimé.
- Argumenter, traiter les objections et conclure sans pression, en formalisant l'accord.
- Recueillir un besoin de crédit, d'assurance ou de placement et l'orienter vers un collaborateur habilité.
- Traiter une réclamation, accompagner un client en difficulté et organiser le suivi de son portefeuille.

L'essentiel de la formation

Public visé

Chargés d'accueil et conseillers de clientèle de particuliers débutants, personnes en reconversion vers les métiers de l'agence bancaire, collaborateurs de centres de relation client bancaire, alternants.

Prérequis

- Aucun prérequis bancaire ; une première expérience de l'accueil ou de la vente est utile.
- Savoir utiliser un tableur simple et un traitement de texte.
- Disposer d'un ordinateur avec une connexion internet et d'un micro pour les entretiens simulés enregistrés (facultatif).

Modalités et déroulement

Formation à distance, en ligne, à rythme libre, organisée autour de situations fictives (Banque Méridel, banque de détail fictive, et son agence de Vauclerc (ville fictive) ; Thomas Aubry, conseiller de clientèle qui débute ; Isabelle Morin, directrice d'agence ; Léa Fontaine, jeune active ; Karim et Julie Delmas, couple avec un projet d'achat ; M. Benali, artisan retraité ; Mme Carvalho, cliente en difficulté passagère — personnes, banque et produits fictifs, données fictives). Un test de positionnement ouvre le parcours. Chaque leçon associe une vidéo d'explication, une fiche pratique à conserver et deux mises en pratique corrigées (entretiens simulés, jeux de rôle, études de cas, décisions argumentées, rédactions) ; chaque module se clôt par un atelier de synthèse corrigé, une vidéo récapitulative et un quiz. Plus de la moitié du temps est consacrée à la pratique, le reste aux apports et aux évaluations. L'offre, les conditions et les tarifs utilisés sont ceux d'une banque fictive, fournis par l'énoncé ; les règles citées sont relues à la date de production. Cette formation n'est ni conçue ni présentée comme une formation réglementaire : elle ne délivre aucune capacité professionnelle d'intermédiaire en opérations de banque et en services de paiement (IOBSP), ne vaut pas formation aux compétences exigées pour la distribution de crédits immobiliers, de produits d'assurance ou de services d'investissement, et ne remplace pas les formations internes obligatoires de l'établissement employeur. Accompagnement par un formateur par messagerie (réponse sous 48 h ouvrées), correction individuelle des livrables sur demande.

Méthodes pédagogiques

- Positionnement en début de parcours
- Apports en vidéo : explications et démonstrations
- Études de cas
- Exercices d'application et mises en pratique corrigées
- Production de livrables professionnels
- Atelier de synthèse en fin de module
- Quiz et QCM d'auto-évaluation
- Accompagnement et retours du formateur

Moyens pédagogiques et techniques

- Plateforme de formation en ligne, accès individuel à distance
- Vidéos pédagogiques
- Fiches pratiques à conserver
- Quiz et exercices interactifs en ligne
- Correction des productions sur grille de critères
- Messagerie avec le formateur (réponse sous 48 h ouvrées)

Modalités d'évaluation

Positionnement initial (non éliminatoire) ; correction automatique ou sur grille critériée de chaque exercice ; atelier de synthèse corrigé et quiz à la fin de chaque module ; évaluation finale interne : dossier client fictif (préparation d'un rendez-vous, compte rendu de découverte, proposition d'équipement et d'épargne argumentée, orientation motivée vers un collaborateur habilité, réponse à une réclamation, plan de suivi), corrigé sur grille, et questionnaire de 20 questions. Seuil de réussite interne : 70 % des critères. Une attestation de fin de formation précise les compétences évaluées ; aucune certification, aucune capacité professionnelle ni aucune attestation de formation réglementaire n'est délivrée.

Sanction

Une attestation de fin de formation et un certificat de réalisation sont remis au participant sous réserve de la réalisation du parcours.

Cette formation n'est pas présentée comme préparant à une certification enregistrée : elle ne comprend ni inscription ni présentation à des épreuves de certification, et n'ouvre droit à aucune délivrance de certification ni au financement par le CPF.

Modalités et délais d'accès

La demande d'inscription peut être effectuée par téléphone, par courrier électronique ou au moyen du formulaire en ligne.

Un entretien ou un questionnaire de positionnement permet de vérifier l'adéquation de la formation avec les besoins, le niveau initial et les prérequis du candidat.

L'inscription devient définitive après validation du dossier administratif, acceptation des documents contractuels et, le cas échéant, confirmation du financement.

Les accès à la plateforme sont généralement activés sous 48 à 72 heures ouvrées après validation complète du dossier.

Les formations à distance sont proposées en entrées et sorties permanentes, sous réserve des délais ou dates imposés par le financeur ou le certificateur.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Vidéos sous-titrées et transcrites, fiches pratiques et corrigés en version texte lisible par les lecteurs d'écran, tableaux fournis aussi en format tableur accessible, navigation au clavier, rythme libre et durée allongeable pour les exercices chronométrés. Référent handicap joignable à handicap@will-formation.com pour étudier toute adaptation (durée, supports, outils, modalités d'évaluation).

Tarif de la formation

Prix : **1 670 €**

Financement : prise en charge possible par les organismes financeurs, selon les critères d'éligibilité applicables.

Qualiopi processus certifié

La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : ACTIONS DE FORMATION. Certificat QUA25070009. WILL FORMATION — Société par actions simplifiée à associé unique au capital de 30 000 € — NDA 11757059675 (cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État) — SIRET 893 713 180 00014 — 01 85 09 25 99 — info@will-formation.com — www.will-formation.com

Programme détaillé

6 modules, 25 leçons — durée totale 21 h.

01 Le cadre de la relation client en agence

1. Positionnement — relation client bancaire
2. Le conseiller de clientèle et ses engagements
3. Accueillir en agence, au téléphone et à distance
4. Traiter une demande courante et orienter
5. Atelier de synthèse — Le cadre de la relation client en agence

02 La découverte du client

1. Conduire l'entretien de découverte
2. Comprendre la situation financière et les projets
3. Repérer les besoins et la fragilité financière
4. Atelier de synthèse — La découverte du client

03 Présenter l'offre du quotidien

1. Compte, carte et banque à distance : présenter l'équipement
2. Épargne de précaution et épargne réglementée
3. Projets, crédit et assurance : recueillir le besoin et orienter
4. Atelier de synthèse — Présenter l'offre du quotidien

04 Argumenter, traiter les objections et conclure

1. Construire une proposition adaptée et la reformuler
2. Traiter les objections
3. Conclure, formaliser et respecter le temps de réflexion
4. Atelier de synthèse — Argumenter, traiter les objections et conclure

05 Les situations délicates

1. Réclamation et client mécontent
2. Client en difficulté financière : écouter et orienter
3. Refus, incivilités et limites de la relation
4. Atelier de synthèse — Les situations délicates

06 Développer et suivre son portefeuille

1. Organiser son portefeuille et ses contacts
2. Contacts de suivi et rendez-vous
3. Mesurer sa qualité de service et sa pratique commerciale
4. Atelier de synthèse — Développer et suivre son portefeuille