

PROGRAMME DE FORMATION

DÉCOUVRIR LE CLIENT ET L'ACCOMPAGNER DANS SA PRISE DE DÉCISION

CATÉGORIE DE LA FORMATION : formation annuelle continue

OBJECTIFS ET PRÉSENTATION

Le module de formation "Découvrir le client et l'accompagner dans sa prise de décision" aborde la question de la découverte client, ainsi que la phase d'argumentation avant de voir comment détecter les signes d'achat.

Ce module de formation s'adresse à tous les intermédiaires en assurance, les intermédiaires en opérations de banque et services de paiement les professionnels de l'immobilier, les professionnels de la gestion de patrimoine qui souhaitent se former tout au long de leur carrière professionnelle.

JURISCAMPUS, spécialiste de la formation à distance par internet pour les professionnels, s'appuie sur une équipe pédagogique expérimentée qui allie les compétences universitaires à celles des professionnels du secteur.

Objectifs de la formation :

À l'issue de cette formation, le participant sera capable de :

- mettre en œuvre les mécanismes de découverte d'un client,

PUBLIC VISÉ ET MODALITÉS D'ADMISSION

- Public visé : Les intermédiaires en assurance, les intermédiaires en opérations de banque et services de paiement, les professionnels de l'immobilier et de la gestion de patrimoine soumis aux exigences de formation annuelle continue.
- Prérequis :
Préalablement à cette formation, le participant devra :
 - être soumis aux exigences de la formation annuelle continue selon la réglementation en vigueur.

ORGANISATION ET SUIVI DE LA FORMATION

Le programme de formation **Découvrir le client et l'accompagner dans sa prise de décision** représente un volume horaire d'enseignement de **3 heures**.

La formation est dispensée à distance via une plateforme pédagogique.

Cette formation est éligible aux statuts suivants :

- 3h IMMO
- 3h IAS/DDA
- 3h IOBSP

Informations complémentaires

- IAS/DDA : Assurances divers : 3
- IMMOBILIER/LOI Alur : 3
- IOBSP : Autres activités : Epargne / Crédit Professionnel etc : 3
- IOBSP : Crédit consommation et de trésorerie : 3
- IOBSP : Crédit immobilier : 3
- IOBSP : Fourniture de Services de paiement : 3
- IOBSP : Regroupement de crédits / RAC : 3
- Thématique(s) : Relation client,

Modalité de suivi de la formation : Distanciel asynchrone

MOYENS PÉDAGOGIQUES

La formation est dispensée dans le cadre d'un environnement numérique pédagogique mettant à disposition de l'apprenant des supports pédagogiques, ainsi que des exercices d'accompagnement.

MOYENS D'ÉVALUATION MIS EN OEUVRE

Un QCM de fin de formation permettra d'attester de l'acquisition des connaissances.

ÉQUIPE PÉDAGOGIQUE

- **Direction** : Nicolas ESPLAN et Alexandre LESAULT, Directeurs JurisCampus, Docteurs en droit
- **Comité de perfectionnement** : Présidé par Michel LEROY (Professeur des Universités, directeur du M2 ingénierie du patrimoine UT Capitole).

Karine ESPLAN (Toulouse school of management, Enseignant chercheur), Sébastien GARCIA (Ingénieur patrimonial, chercheur), Emeric LE BEL DE PENGUILLY (Ingénieur patrimonial).

- **Responsable des épreuves** : Carole QUENECHDU

VALIDATION DE LA FORMATION

Attestation de fin de formation et de réussite délivrée après la validation du QCM de contrôle des connaissances.

ENCADREMENT ET ASSISTANCE PÉDAGOGIQUE TOUT AU LONG DE LA FORMATION À DISTANCE

Le tuteur est le garant du suivi de l'apprenant. Il sera chargé de le suivre et de l'assister durant son parcours d'apprentissage, de mesurer sa progression pédagogique, de déceler d'éventuels écarts et de proposer des correctifs.

Tuteur	Corinne BASTIER
Modalités d'accompagnement	Mise en place d'outils asynchrones de formation comme forum, messagerie privée etc.
Comment et à quel moment peut-il être joint par l'apprenant ?	Tous les jours ouvrés de la semaine de 9h30- 12h00 et de 14h00-17h30 par téléphone 05 62 88 28 43 sur rendez-vous (pris par mail), par mail à l'adresse coach@juriscampus.fr ou sur la plateforme de formation pédagogique via le forum.
Dispositifs mis en place pour la promotion des partages et des échanges pédagogiques entre les apprenants	L'accompagnement se fait selon des outils de suivi à disposition sur l'environnement numérique d'enseignement (barre de progression, coche d'achèvement, parcours guidé...).
Délai de réponse à une demande d'accompagnement	72 heures ouvrées à compter de la prise en charge de la demande (avec rendez-vous préalable).

PROGRAMME DE LA FORMATION

Introduction

I) La phase de découverte client

II) La phase d'argumentation

III) La phase de conclusion : Reconnaître les signaux d'achat

