

## PROGRAMME DE FORMATION

### IOBSP AUTRES ACTIVITÉS (ÉPARGNE, CRÉDIT PROFESSIONNEL ...) - PARCOURS CLIENT - DÉCODER LES PROFILS CLIENTS ET ADAPTER SON APPROCHE

**CATÉGORIE DE LA FORMATION :** Formation annuelle continue

**NIVEAU DE LA FORMATION :** IOBSP Autres activités (épargne, crédit professionnel ...) - Parcours client - Décoder les profils clients et adapter son approche

#### OBJECTIFS ET PRÉSENTATION

Cette formation permet de répondre aux exigences légales de formation annuelle des intermédiaires en opérations de banque et services de paiement.

Cette formation propose une analyse des profils clients (particuliers, professionnels, entreprises), en abordant leurs besoins spécifiques, les enjeux réglementaires et les meilleures pratiques pour construire une relation client efficace et pérenne.

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 :

- Identifier les différents types de clients ;
- Maîtriser les enjeux liés à ces différents clients.

#### PUBLIC VISÉ ET MODALITÉS D'ADMISSION

• Public visé : Les intermédiaires en opérations de banque et services de paiement soumis aux exigences de formation annuelle continue.

• Prérequis :  
Préalablement à cette formation, le participant devra :

- Avoir une connaissance générale sur la réglementation professionnelle applicable aux IOBSP ;
- Et/ou être soumis aux exigences de la formation annuelle continue selon la réglementation en vigueur.

#### ORGANISATION DE LA FORMATION

Le programme de formation **IOBSP Autres activités (épargne, crédit professionnel ...) - Parcours client - Décoder les profils clients et adapter son approche** représente un volume horaire d'enseignement de **2 heures**.

La formation est dispensée à distance via une plateforme pédagogique.

Cette formation est éligible aux statuts suivants :

- 2h IOBSP

#### Informations complémentaires

- IOBSP : Autres activités : Epargne / Crédit Professionnel etc : 2
- Thématique(s) : Relation client

Modalité pédagogique : Distanciel asynchrone

#### MODALITÉS DE SUIVI

La formation est dispensée à distance via une plateforme pédagogique.

#### 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.

Pour être lauréat de la formation, l'apprenant devra obtenir une moyenne strictement supérieure à 70% de bonnes réponses.

## 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).  
Emeric LEBEL DE PENGUILLY (Ingénieur patrimonial), Fabrice DUMARQUEZ (Notaire), Karine ESPLAN (Toulouse school of management, Enseignant chercheur), Sébastien GARCIA (Ingénieur patrimonial, chercheur).
- **Responsable des épreuves** : Corinne BASTIER

## 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.

<b>Tuteur</b>	Somaya EL KHADDARI, Corinne BASTIER
<b>Modalités d'accompagnement</b>	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, graphique de progression, ...).
<b>Comment et à quel moment peut-il être joint par l'apprenant ?</b>	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.
<b>Dispositifs mis en place pour la promotion des partages et des échanges pédagogiques entre les apprenants</b>	Mise en place d'outils asynchrones de formation comme forum, messagerie privée etc...
<b>Délai de réponse à une demande d'accompagnement</b>	72 heures ouvrées à compter de la prise en charge de la demande (avec rendez-vous préalable).

## PROGRAMME DE LA FORMATION

### I. Les différentes types de clients et leurs spécificités

Découverte clients : Les informations indispensables en fonction de la typologie de clients

Projets et objectifs : Approche personnalisée pour une négociation réussie

### II. Les comportements et attentes des clients

Identifier les besoins émotionnels et financiers des clients

Techniques de communication adaptée

Exemples pratiques et mise en situation

