



AVEC LA BANQUE, J'INVESTIS POUR MON AVENIR !

Découvrez la formation
Tremplin BY CA - HECA
L'insertion de personnes en situation de handicap

INTÉGRATION DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

LE CFA DIFCAM, ACTEUR ENGAGÉ AU COTÉ DE LA BRANCHE CREDIT AGRICOLE

Le CFA DIFCAM, association loi 1901 créée en 1983 par la FNCA et Crédit agricole SA, forme chaque année plus de 2000 alternants de niveau Bac à Bac+5



Les partenariats pédagogiques conclus avec des universités et des grandes écoles permettent d'accueillir et adapter le parcours de formation de personnes en situation de handicap, sur l'ensemble du territoire

Un référent handicap national a été nommé en 2019 et des correspondants handicap sont présents dans chaque délégation régionale de DIFCAM

DIFCAM, engagé depuis 2007 dans l'intégration de personnes en situation de handicap au côté de HECA...



...Propose aujourd'hui, en cohérence avec le Projet sociétal du Groupe, un nouveau dispositif de formation pour accompagner l'effort de recrutement des entreprises
« Tremplin By CA HECA »

ARIHM

ARIHM est une association régie par la loi du 1er juillet 1901. Elle a pour but de développer la recherche, afin de mettre en place des actions visant à favoriser la qualité dans les modalités d'insertion sociale et professionnelle de la personne en situation de handicap.



Ils développent des actions de conseil, de formation, de sensibilisation et de prévention des risques psychosociaux pour les dirigeants, managers, DRH, missions diversité, RSE, handicap, CHSCT, services de santé au travail ainsi que pour les collectifs de travail.

ARIHM accompagne chaque année plus de 1000 personnes sur l'Île de France, salariés et demandeurs d'emploi dans leur démarche de santé au travail et de maintien dans l'emploi.



UN DISPOSITIF D'INTÉGRATION ET DE FORMATION ADAPTÉ

PAR L'ENTREPRISE

- > Je suis une entreprise de la banque de détail
- > Je cherche à recruter pour mes équipes commerciales, des assistants de clientèle ou des conseillers clientèle de particuliers
- > Je souhaite diversifier mes recrutements

MES PLUS

- > Je suis prête à investir du temps pour suivre très régulièrement ce public prioritaire
- > J'ai des lieux d'affectation propices à la montée en compétences d'apprenants
- > J'ai des collaborateurs nommés (managers, tuteurs) motivés par le projet, bienveillants, idéalement engagés dans des associations



POUR LE CANDIDAT

- > Je cherche un emploi ou à me reconvertir
- > Je suis intéressé par la Banque Assurance
- > Je suis éligible à une POEI et/ou un contrat d'alternance

MES PLUS

- > J'ai une expérience dans la relation client
- > J'ai a minima le Bac ou son équivalence
- > Je fais partie d'un public prioritaire et je suis sélectionné par un organisme d'insertion (missions locales, Cap Emploi, France Travail, associations ...)

LA FORMATION TREMPLIN BY CA

L'INSERTION DE PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP



Amplifier nos engagements en matière de handicap à travers le développement des efforts de recrutement et la mise en place des conditions propices à encourager la reconnaissance des collaborateurs en situation de handicap.

Formation sur **15 mois**, avec l'appui de l'association ARIHM, intégrant un **coaching** et une **formation des Managers**, sous 2 modèles :

- POEI + 1 contrat pro de 12 mois
- Remise à niveau intégrée au contrat pro de 15 mois



LE PARTENARIAT AVEC ARIHM

- Architecture pédagogique adaptée
- Conception ou intégration (Modules existants) de modules softskills adaptés aux personnes en situation de handicap
- Animation des modules sur le plan national
- Accompagnement coaching durant le parcours pour les apprenants et pour les managers

Gestion administrative assurée par DIFCAM

LE CONTRAT DE PROFESSIONNALISATION

- 15 mois sans POEI (contrat pro sec avec 509h de formation sur 2009h)
ou
- Avec POEI en amont (218h POEI) + 291h de contrat pro sur 12 mois

2 modèles mais avec les mêmes modules de formation

PARTENARIAT NATIONAL ARIHM/DIFCAM

LES PRÉREQUIS



- > Toutes personnes en situation de handicap de tout âge (*Pas de limite d'âge en contrat de professionnalisation pour les demandeurs d'emploi inscrits à France Travail, et pour les personnes RQTH en contrat d'apprentissage*)
- > Ayant une formation initiale : de niveau Bac ou équivalent



LES DÉBOUCHÉS *

- > Assistants commerciaux / assistants de clientèle
- > Gestionnaire Middle et Back Office

**Selon la politique RH de l'entreprise, contactez-nous pour en savoir plus !*

L'OFFRE ET LE FORMAT

UNE POEI EN AMONT DU CONTRAT PRO **OU** UNE REMISE À NIVEAU INTÉGRÉE AU CONTRAT PRO

- > Intégration des codes et des valeurs du monde du travail
- > Acquisition des compétences transversales de base indispensables à l'intégration au monde professionnel et d'un socle de connaissances fondamentales favorisant l'acculturation au milieu
- > Ancrage des acquis de formation à travers la construction d'un rapport d'étonnement



UN DÉFI SOCIÉTAL

ACCOMPAGNER ET FORMER LES JEUNES
POUR FACILITER LA COHESION,
L'INCLUSION ET LEUR INTÉGRATION
DANS LE MONDE PROFESSIONNEL

- > Intégration des personnes en reconversion souhaitant se professionnaliser dans le secteur bancaire
- > **Illustration du volet sociétal du Plan stratégique « Agir en employeur responsable »**
 - > Politique de diversité
 - > Insertion des jeunes par l'emploi et la formation
 - > Acteur incontournable de l'emploi dans les territoires
 - > Valeurs mutualistes

CONTRAT TREMPLIN BY CA

UN VÉRITABLE ACCOMPAGNEMENT POUR FACILITER L'INCLUSION

DIFCAM propose des modules « soft skills » adaptés pour les stagiaires et animés par des Coach psycho professionnel et Psychologue clinicienne, un appui des managers / tuteurs prévus (module Briser les stéréotypes)



COACHING PSYCHO-PROFESSIONNEL pour les apprenants

OBJECTIFS

- > Accompagner les personnes dans le développement de leurs potentiels et de leurs savoirs faire dans le cadre professionnel afin de renforcer leur autonomie
- > Aider à identifier en chacun les ressources et les solutions pour opérer des changements, entre autre, à partir de situations vécues

MODALITÉS

- > Entretien en visio-conférence d'une durée d'une heure animée par une coach psycho-professionnelle (6x1h sur 15 mois dont 2 dans les 4 premiers mois)



COACHING MANAGÉRIAL pour les tuteurs/managers

OBJECTIFS

- > Développer une pratique d'écoute, d'analyse et de reformulation de difficultés rencontrées dans l'accompagnement de collaborateurs
- > Elaborer, via les échanges, des solutions concrètes visant à résoudre des situations complexes, en s'appuyant sur les ressources personnelles de chacun
- > Développer la capacité à stimuler et encourager la motivation des apprenants à s'investir dans la connaissance et l'apprentissage

MODALITÉS

- > Entretien en visio-conférence d'une durée d'une heure animée par un médecin spécialisé à l'accompagnement au changement des salariés en entreprise (4x1h sur 15 mois dont 2 dans les 4 premiers mois)



LE PARCOURS DE FORMATION

LE FONCTIONNEMENT - MIEUX APPRENDRE

Formation de 15 mois en alternance conçue par le CFA DIFCAM et son partenaire ARIHM



509 h de formation : environ 1 à 2 semaines par mois en formation

- Modules animés par des professionnels de la banque (salariés CA) ;
- Un cabinet expert en conseils bancaires (FCB) et des intervenants de l'association ARIHM



Evaluation

- Rédaction d'un rapport d'étonnement avec soutenance orale
- Soutenance orale finale
- Examen écrit



Suivi / accompagnement

- Par ARIHM et le CFA DIFCAM

UN PARCOURS PROGRESSIF

TEMPS 1

Découvrir la Banque Assurance

TEMPS 2

Approfondir les activités métier

Alternance Entreprise/Formation - La Formation pour :

- Faire le point sur les situations rencontrées en agence
- Approfondir des notions pas ou peu vues en agence
- Echanger sur les situations rencontrées en agence
- S'entraîner sur des situations non rencontrées ou sur lesquelles les participants hésitent

LE PARCOURS DE FORMATION

LE FONCTIONNEMENT - MIEUX APPRENDRE

EN COMPLEMENT DU PARCOURS DE FORMATION, DIFCAM VOUS PROPOSE :

PMSMP : Période de Mise en Situation en Milieu Professionnel

La PMSMP vous permet de découvrir un métier en immersion dans une entreprise. Ce dispositif est une opportunité idéale pour confirmer votre projet professionnel, développer de nouvelles compétences et faciliter votre insertion sur le marché du travail.



Ce qu'il faut savoir :

- L'immersion est une période courte et non rémunérée en entreprise
- Il est obligatoire d'avoir une convention validée pour démarrer une immersion
- Le stagiaire conserve son statut initial et reste couvert par un prescripteur grâce à la signature de la convention
- Il est accompagné à chacune des étapes par son conseiller emplo.



Pour bénéficier d'un PMSMP :

Il faut s'inscrire dans une démarche préventive (bénéficiaire salariée en recherche d'emploi ou de réorientation professionnelle) et proactive (bénéficiaire privé d'emploi, inscrit ou auprès de France Travail, 1 jour, un semaine, ou 1 mois en entreprise : période courte variable adaptée aux besoins du stagiaire et non rémunérée pour découvrir le métier ciblé.

7 demandeurs d'emploi sur 10 trouvent un emploi dans les mois qui suivent leur immersion (étude France Travail).

LE TEMPS 1 : DÉCOUVRIR LA BANQUE ASSURANCE

Modules	Volume horaire DIFCAM	Volume horaire ARIHM	Volume horaire Employeur
Module 1 : Compétences transversales	56 h / 8 j	-	-
Module 2 : Sensibilisation à l'Univers de la Banque Assurance	35 h / 5 j	-	-
Module 3 : Découverte de la Vente de produits et services de Banque Assurance	56 h / 8 j	-	-
Module 4 : Découverte de l'entreprise (immersions en agence)	-	-	42 h / 6 j
Module 4 : Habiletés psycho-sociales	-	42 h / 6 j	-
Module 5 : Gestion du temps et des conflits	-	14 h / 2 j	-
Module 6 : Briser les stéréotypes <i>Alternant</i> <i>Alternant + encadrant</i> <i>(Encadrant uniquement)</i>	-	7 h / 1 j 7 h / 1 j (7 h / 1J)	-
TOTAL FORMATION	147 h / 21 j	70 h / 10 j	42 h / 6 j
	+ Soutenance Orale 1h / participant 218 h / 31 j		
TOTAL TEMPS PASSÉ	+ 6 jours immersion en entreprise + 2 jours Participants en autonomie (rédaction du rapport d'étonnement) 274h – 39J + 14h - 2 j pour les managers + 2 h de coaching pour alternant + 2 h de coaching par manager		

LE TEMPS 1 : DÉCOUVRIR LA BANQUE ASSURANCE

LE FONCTIONNEMENT - MIEUX APPRENDRE



COMPÉTENCES TRANSVERSALES

PROGRAMME ET PRÉSENTATION RAPPORT D'ÉTONNEMENT – 1 J

- Résumer les séquences du parcours de formation des modules métiers
- Expliquer le parcours de montée en compétences
- Décrire les étapes et attendus du rapport d'étonnement et de la soutenance orale

COMPÉTENCES NUMÉRIQUES - 1J

- Citer les méthodes pour rechercher et sélectionner une information
- Mettre en oeuvre des stratégies pour naviguer en sécuriser
- Expliquer l'intérêt de sécuriser les données personnelles

RÉDIGER DES MAILS PROFESSIONNELS - 1J

- Expliquer l'intérêt d'utiliser des mails
- Énoncer les principaux usages des mails
- Décrire les règles d'écriture d'un mail
- Employer les principales règles de gestion d'une messagerie

APPRENDRE À APPRENDRE, À S'ORGANISER, À COLLABORER - 1J

- Utiliser des méthodes adéquates pour apprendre et rester concentré
- Organiser un cadre de travail favorisant la motivation
- Employer des méthodes pour gérer son temps et s'organiser
- Travailler avec les autres de manière efficace et sereine

COMPÉTENCES ORTHOGRAPHIQUES - 1J

- Expliquer pourquoi apprendre à écrire
- Résoudre les fautes les plus courantes
- Citer les bases en grammaire
- Décrire les règles pour écrire clairement et simplement

RÉDACTION DU RAPPORT D'ÉTONNEMENT - 1 J

- Appliquer une méthodologie de rédaction
- Construire un document écrit
- Appliquer des consignes de mise en forme

PRÉPARATION À LA SOUTENANCE ORALE – 2 J

- Appliquer une méthodologie de présentation orale
- Employer des méthodes adéquates pour soutenir dans de bonnes conditions
- Mettre en oeuvre des stratégies pour répondre aux questions du jury

LE TEMPS 1 : DÉCOUVRIR LA BANQUE ASSURANCE

LE FONCTIONNEMENT - MIEUX APPRENDRE



SENSIBILISATION À L'UNIVERS DE LA BANQUE ASSURANCE

TRAVAILLER DANS LA BANQUE ASSURANCE - 3J

- > Traduire les idées reçues sur la Banque
- > Décrire la place de la Banque dans la société
- > Décrire les principaux métiers dans la Banque et dans l'Assurance
- > Décrire les principales activités et missions des collaborateurs d'une agence bancaire
- > Enumérer les compétences opérationnelles et les compétences comportementales en agence bancaire

CONNAÎTRE LE GROUPE CRÉDIT AGRICOLE - 1J

- > Décrire l'organisation du Groupe Crédit Agricole
- > Enumérer les activités du Groupe
- > Citer les grandes étapes de l'évolution du Groupe
- > Désigner la place du Groupe dans le système bancaire français et européen
- > Illustrer les valeurs fondamentales du Groupe

CULTURE BUDGÉTAIRE ET ORGANISATION DU SYSTÈME BANCAIRE - 1J

- > Enumérer les différents types de dépense personnelle
- > Expliquer le fonctionnement d'un budget
- > Décrire l'organisation du système bancaire et ses principaux acteurs
- > Expliquer le rôle d'une banque dans l'économie

LE TEMPS 1 : DÉCOUVRIR LA BANQUE ASSURANCE

LE FONCTIONNEMENT - MIEUX APPRENDRE



DÉCOUVERTE DE LA VENTE DE PRODUITS ET SERVICES DE BANQUE ASSURANCE

SENSIBILISATION AUX RISQUES ET PRÉVENTION DE LA FRAUDE - 1J

- Expliquer la nécessité de gérer les risques
- Citer les différents types de risques
- Citer les enjeux de la lutte contre la fraude
- Mettre en oeuvre un comportement adapté

DROIT BANCAIRE - SECRET BANCAIRE - 1J

- Expliquer la capacité juridique
- Énoncer le fonctionnement d'un compte courant
- Décrire le principe du secret bancaire
- Citer des exemples de situation où le secret bancaire s'impose

OFFRES ET SERVICES BANCAIRES DE BASE - 1J

- Citer les principaux moyens de paiement
- Désigner les services bancaires et les canaux de distribution

TECHNIQUES COMMERCIALES ORIENTÉES CLIENT - 2J

- Énoncer les attitudes et aptitudes du métier de commercial
- Expliquer l'intérêt d'une démarche orientée client
- Décrire les principales techniques de vente
- Citer les bases de la négociation commerciale

RÉUSSIR L'ACCUEIL ET LA RELATION CLIENT EN AGENCE - 1J

- Identifier les comportements clients et ses propres comportements
- Expliquer les fondamentaux de la communication verbale et non verbale
- Mettre en oeuvre des techniques de réception des personnes à l'accueil

RÉUSSIR L'ACCUEIL ET LA RELATION CLIENT À DISTANCE - 1J

- Appliquer des méthodes pour optimiser son temps commercial
- Mettre en oeuvre des techniques de relation client par téléphone
- Mettre en oeuvre des techniques de relation client par mail

INCIVILITÉS ET GESTION DU STRESS - 1J

- Énoncer les origines et les causes des incivilités
- Expliquer le processus des incivilités et du stress
- Mettre en oeuvre des pratiques apaisantes

LE TEMPS 1 : DÉCOUVRIR LA BANQUE ASSURANCE

LE FONCTIONNEMENT - MIEUX APPRENDRE



DÉCOUVERTE DE L'ENTREPRISE (IMMERSIONS)

- > **Immersion 1** : 2 jours d'observation à l'accueil de l'agence
- > **Immersion 2** : 1 jour d'observation avec 1 Conseiller Part Grand public
- > **Immersion 3** : 1 jour d'observation Réunion commerciale
- > **Immersion 4** : 1 jour d'observation avec 1 Conseiller Part Moyen de gamme
- > **Immersion 5** : 1 jour d'observation avec 1 Directeur d'agence



LE TEMPS 1 : DÉCOUVRIR LA BANQUE ASSURANCE

LE FONCTIONNEMENT - MIEUX APPRENDRE



HABILETÉS PSYCHO-SOCIALES

COMPRENDRE LE STRESS, SES MÉCANISMES, LES SIGNES, LES MODÉRATEURS DE STRESS, IDENTIFIER NOS ÉMOTIONS - 1J

- > Apprendre à observer nos réactions émotionnelles, comportementales et cognitives
- > Comprendre certains de mes fonctionnements
- > 1er exercice de découverte de sa respiration

INTRODUCTION SUR LES NOTIONS DE CONFIANCE EN SOI, ESTIME DE SOI, IMAGE DE SOI ET AFFIRMATION DE SOI - 1J

Mieux se connaître (auto-questionnaires)

- > - Les piliers de la confiance
- > - Les ingrédients permettant de renforcer notre confiance en nous / Estime.
- > - Identifier ses forces, ses atouts, ses qualités, ses valeurs
- > - Rappel des techniques respiration – relaxation (exercices guidés)

AFFIRMATION DE SOI : DÉFINITION, COMPRÉHENSION DES DIFFÉRENTS TYPES DE COMPORTEMENTS RELATIONNELS, DES INHIBITIONS ET CRAINTES SOCIALES : APPROFONDISSEMENT ET APPLICATION À DES SITUATIONS D'ORDRE PROFESSIONNELLES

- > Mise en pratique sur les thèmes évoqués par le groupe via des jeux de rôle
- > Travail des notions spécifiques :
 - > Assumer ses choix et prises de positions
 - > Acquérir les bases et fondamentaux dans la communication avec son environnement
 - > Gagner en efficacité relationnelle
 - > Éviter les incompréhensions
 - > Limiter et anticiper les conflits et malentendus
- > Rappel des techniques respiration – relaxation (exercices guidés)

COMMENT AGIR SUR LE STRESS ET NOS RÉACTIONS ÉMOTIONNELLES ? - 1J

- > Agir sur la dimension physiologique
- > S'approprier différentes techniques de respiration et relaxation
- > Exercices guidés
- > Agir sur la dimension psychologique / cognitive
- > Apprendre à repérer, observer nos pensées
- > Laisser passer (mindfulness) ou modifier ses « mauvaises » habitudes de penser (restructuration cognitive permettant d'objectiver, relativiser, dédramatiser, positiver ...)

AFFIRMATION DE SOI : DÉFINITION, COMPRÉHENSION DES DIFFÉRENTS TYPES DE COMPORTEMENTS RELATIONNELS, DES INHIBITIONS ET CRAINTES SOCIALES - 1J

- > Auto-questionnaires d'évaluation personnelle
- > Communication non verbale, paraverbale : mise en pratique via un jeu de rôle
- > Notion d'affirmation de soi empathique
- > Travail de groupe autour des thématiques suivantes selon les besoins/envies exprimés et mise en pratique via un jeu de rôle :
 - > Aller vers les autres / un client, débiter un échange
 - > Demander / refuser, poser une limite
 - > Exprimer une émotion, un mécontentement, un compliment, etc...
 - > Recevoir un mécontentement, une critique etc...
- > Rappel des techniques respiration – relaxation (exercices guidés)

LE TEMPS 1 : DÉCOUVRIR LA BANQUE ASSURANCE

LE FONCTIONNEMENT - MIEUX APPRENDRE



GESTION DU TEMPS ET DES CONFLITS

L'ORGANISATION : MÉTHODE ET OUTILS, IDENTIFICATION DES RYTHMES NATURELS, GESTION DES CONFLITS - 1J

- > Travail sur les méthodes d'organisation en lien avec l'activité de travail et méthodes personnelles à corriger ou pérenniser.
- > Travail sur les outils d'organisation : Définition de tâches et missions coeur de métier et attentes (Pareto) ; Matrice d'Eisenhower ; définition de listes pertinentes d'organisation. Méthode SMART de création d'objectifs.
- > Psychoéducation aux rythmes naturels (sommeil, concentration, attention, mémorisation) et diagnostic des rythmes personnels de chacun.
- > S'organiser face aux nouvelles technologies ; interruption dans les tâches, re priorisation, prise de décision...
- > Gestion des conflits : présentation du Modèle de Tuckman et phases de conflits ; modes collaboratifs en entreprise et présentation de méthodes de médiation de conflits applicables aux équipes.
- > Travail à partir de mise en commun de situations concrètes vécues sur le terrain et exercices de prise de recul et médiation de conflits

LA COMMUNICATION INTERPERSONNELLE - 1J

- > Conseils et méthodes pour organiser l'expression orale : organisation du discours ou des informations à diffuser, quelle posture adopter, comment être convaincu et affirmé
- > Réaliser une présentation orale ou intervenir de manière pertinente, sans dispersion
- > Travail sur l'écoute, les échanges interpersonnels et l'interaction avec la clientèle
- > Temps de questions-réponses, précisions ou approfondissements de l'ensemble des thématiques abordées dans le module

LE TEMPS 1 : DÉCOUVRIR LA BANQUE ASSURANCE

LE FONCTIONNEMENT - MIEUX APPRENDRE



BRISER LES STÉRÉOTYPES

PARTICIPANTS – HANDICAP : DE QUOI PARLE-T-ON ? - 1J

- > Idées reçues et stéréotypes : partage et déconstruction
- > Rappel législatif sur la notion de handicap et présentations des grandes catégories de handicap
- > Répercussion des situations de handicap sur le plan personnel, social, professionnel

Réflexion sur les informations à communiquer en milieu professionnel.

MANAGERS – HANDICAP : DE QUOI PARLE-T-ON ? - 1J

- > Idées reçues et stéréotypes : partage et déconstruction
- > Rappel législatif sur la notion de handicap et présentations des grandes catégories de handicap
- > Répercussion des situations de handicap pour les personnes dans le contexte professionnel
- > Partage sur les postures managériales face au handicap

MANAGERS ET PARTICIPANTS – AMÉNAGEMENT ET COMPENSATION. FAVORISER L'INTÉGRATION. IDENTIFIER LES BONNES PRATIQUES

- > Aménagement et compensation : une construction commune
- > Identifier les acteurs, les outils et méthodes pour favoriser l'intégration
- > Elaboration de règles communes de fonctionnement

LE TEMPS 2 : APPROFONDIR LES ACTIVITÉS MÉTIER



> **Métier repère visé dans ce contrat Pro :**
Conseiller de clientèle particulier - PCE 3 - PCP 3

RÉPARTITION HORAIRE



Modules	Volume horaire DIFCAM	Volume horaire Caisse régionale
Module 1 : Gestion de la relation client	91 h / 13 j	-
Module 2 : Développement et suivi de la relation commerciale	175 h / 25 j	-
Module 3 : Préparation évaluation + évaluation (3h d'écrit + 1 h d'oral)	25 h / 3,5 j	-
TOTAL	291 h / 41,5 j	-

Sur la période il y a aussi :
- 4h de coaching alternant
- 2h de coaching manager

LE TEMPS 2 : APPROFONDIR LES ACTIVITÉS MÉTIER

LE FONCTIONNEMENT - MIEUX APPRENDRE



GESTION DE LA RELATION CLIENT

ACCUEILLIR, RENSEIGNER, ORIENTER LE CLIENT, TRAITER OPÉRATIONS COURANTES - 4J

- Acquérir les savoir être et savoir faire nécessaires pour l'accueil en agence bancaire
- Savoir traiter les appels téléphoniques
- Savoir préparer un entretien avec le client
- Savoir organiser un RDV qualifié
- Prendre connaissance des systèmes d'information bancaires et de leur importance dans le traitement des opérations courantes
- Connaître l'importance du suivi et de la relation client

MENER UN ENTRETIEN DE VENTE DE PRODUIT SIMPLE À DISTANCE - 1J

- Savoir préparer un script d'un appel téléphonique
- Connaître toutes les étapes d'un appel sortant et entrant
- Prendre connaissance des enjeux de la communication téléphonique
- Saisir l'importance du langage verbal et non verbal
- Savoir conclure une vente par téléphone et prendre congé

PRATIQUER LES OUTILS DIGITAUX DES CLIENTS PART DES CR DU CA - 1J

- Expliquer les enjeux et avantages du multicanal pour le Crédit Agricole et ses clients
- Assurer un accompagnement de 1er niveau sur l'utilisation des principaux outils digitaux des clients Particuliers des Caisses régionales du Crédit Agricole
- Promouvoir l'utilisation des applis et sites des Caisses régionales du Crédit Agricole
- Citer les pratiques et outils liés au multicanal

MENER UN ENTRETIEN DE VENTE DE PRODUIT SIMPLE EN FACE À FACE - 2J

- Savoir préparer un entretien de vente
- Intégrer les étapes d'un entretien de vente
- Savoir construire la phase d'accueil
- Savoir construire un plan de la phase de la découverte
- Prendre conscience de l'importance de la pratique de la reformulation
- Savoir construire un argumentaire et mener une proposition commerciale
- Savoir traiter les objections du client
- Savoir conclure une vente et prendre congé

RESPONSABILITÉ, ÉTHIQUE, PROTECTION DU CLIENT ET ENVIRONNEMENT BANCAIRE DE BASE - 5J

- Nommer les obligations engageant les différents types de responsabilité, dont les obligations bancaires
- Décrire les notions juridiques autour du secret bancaire, du secret des affaires et des obligations annexes
- Citer les dispositifs de contrôle des Banques
- Expliquer les notions de personnalité juridique, de contrat
- Citer les dispositifs de régimes matrimoniaux, de donations et successions
- Nommer les différentes sources de revenus des particuliers
- Expliquer les règles générales sur l'impôt sur les revenus et réaliser des calculs d'impôts

LE TEMPS 2 : APPROFONDIR LES ACTIVITÉS MÉTIER

LE FONCTIONNEMENT - MIEUX APPRENDRE



DÉVELOPPEMENT ET SUIVI DE LA RELATION COMMERCIALE 1/2

RÉPONDRE AUX BESOINS BANCAIRES DE BASE DES CLIENTS PARTICULIERS - 4J

- > Expliquer les principes liés à l'ouverture et au fonctionnement d'un compte bancaire
- > Identifier les différents types de compte bancaire
- > Expliquer le fonctionnement des chèques, cartes bancaires, virements, prélèvements, TIP, nouveaux moyens de paiement
- > Décrire les conventions de services, leurs avantages et leur évolution
- > Promouvoir la banque à accès multiples

DÉCOUVRIR LA FISCALITÉ DES PARTICULIERS - 4J

- > Expliquer le système fiscal français et les généralités sur l'impôt sur le revenu
- > Découvrir toutes les « étapes » d'une déclaration de revenus
- > Expliquer le schéma général du calcul de l'impôt sur le revenu
- > Décrire les obligations déclaratives

GÉRER LES INCIDENTS BANCAIRES DE 1ER NIVEAU - 3J

- > Expliquer la mécanique des incidents bancaires les plus courants
- > Savoir faire face et répondre aux questions liées aux frais en cas d'incidents bancaires
- > Décrire les principes de fonctionnement liés aux comptes inactifs, à la clôture d'un compte et aux dates de valeur et d'opération
- > Décrire la réglementation de la lutte contre la fausse monnaie et les moyens d'action

CONNAÎTRE LES TECHNIQUES DE COMMERCIALISATION DES PRODUITS D'ASSURANCE DE BASE - 6J

- > Découvrir l'opération d'assurance, ses mécanismes
- > Intégrer ses mécanismes et contribution à l'économie
- > Maîtriser les spécificités et enjeux des principales gammes
- > Déterminer les différentes parties au contrat et gérer les étapes types de sa vie
- > Comprendre les enjeux de distribution des produits d'assurances
- > Savoir rebondir efficacement au travers d'une approche besoin
- > Maîtriser une méthodologie de découverte des besoins

LE TEMPS 2 : APPROFONDIR LES ACTIVITÉS MÉTIER

LE FONCTIONNEMENT - MIEUX APPRENDRE



DÉVELOPPEMENT ET SUIVI DE LA RELATION COMMERCIALE 2/2

RÉPONDRE AUX DEMANDES EPARGNE ET PLACEMENT DE BASE - 4J

- > Prendre connaissance des différents livrets d'épargne
- > Savoir repérer les attentes clients et savoir faire de bonnes propositions
- > Connaître l'assurance vie et tout savoir sur ses caractéristiques
- > Savoir parler d'une assurance vie
- > Connaître les unités de compte
- > Savoir rédiger une clause bénéficiaire
- > Prendre connaissance des actions, des marchés financiers et des obligations

RÉPONDRE AUX DEMANDES DE FINANCEMENT DE BASE - 4J

- > Définir un crédit, son cadre juridique, ses caractéristiques
- > Expliquer les modalités et le fonctionnement des principaux produits de financement : découvert, crédit de trésorerie, crédit revolving, crédit consommation crédit immobilier, prêt à taux zéro, garanties, prêts sociaux
- > Citer les règles protégeant l'emprunteur
- > Identifier les garanties et les risques liés au crédit
- > Expliquer les procédures de mise en oeuvre d'un crédit à la consommation et renseigner un client sur les différents types de crédit

LE TEMPS 2 : APPROFONDIR LES ACTIVITÉS MÉTIER

LE FONCTIONNEMENT - MIEUX APPRENDRE



PRÉPARATION À L'ÉVALUATION (EXAMEN ECRIT + EXAMEN ORAL)

PRÉPARATION EXAMEN ORAL - 2J

(+ 1H D'EXAMEN ORAL - ADAPTATION HANDICAP + 30 MINS)

- > Mobiliser les capacités et connaissances acquises tout au long du dispositif et être accompagné dans cette mobilisation
- > Développer ses capacités à résoudre des cas clients
- > Renforcer ses capacités à présenter et argumenter oralement

PRÉPARATION EXAMEN ÉCRIT - 1J

(+ 3H D'EXAMEN - ADAPTATION HANDICAP +1H)

- > Réviser les connaissances essentielles acquises durant toute la durée de la formation
- > S'entraîner via des cas pratiques, des scénarios clients et des quiz
- > Préparer dans les meilleures conditions l'examen écrit



LE CFA DIFCAM

DIFCAM constitue le **2ème réseau** d'implantations régionales du secteur bancaire en France, avec près de **20% des alternants**.

NOS CHIFFRES CLÉS



2 200

Alternants/an



40

Partenariats avec des universités et écoles réputées



8

Délégations Régionales pour une couverture nationale



83%

de nos alternants diplômés sont recrutés à l'issue de leur formation

NOS ENGAGEMENTS

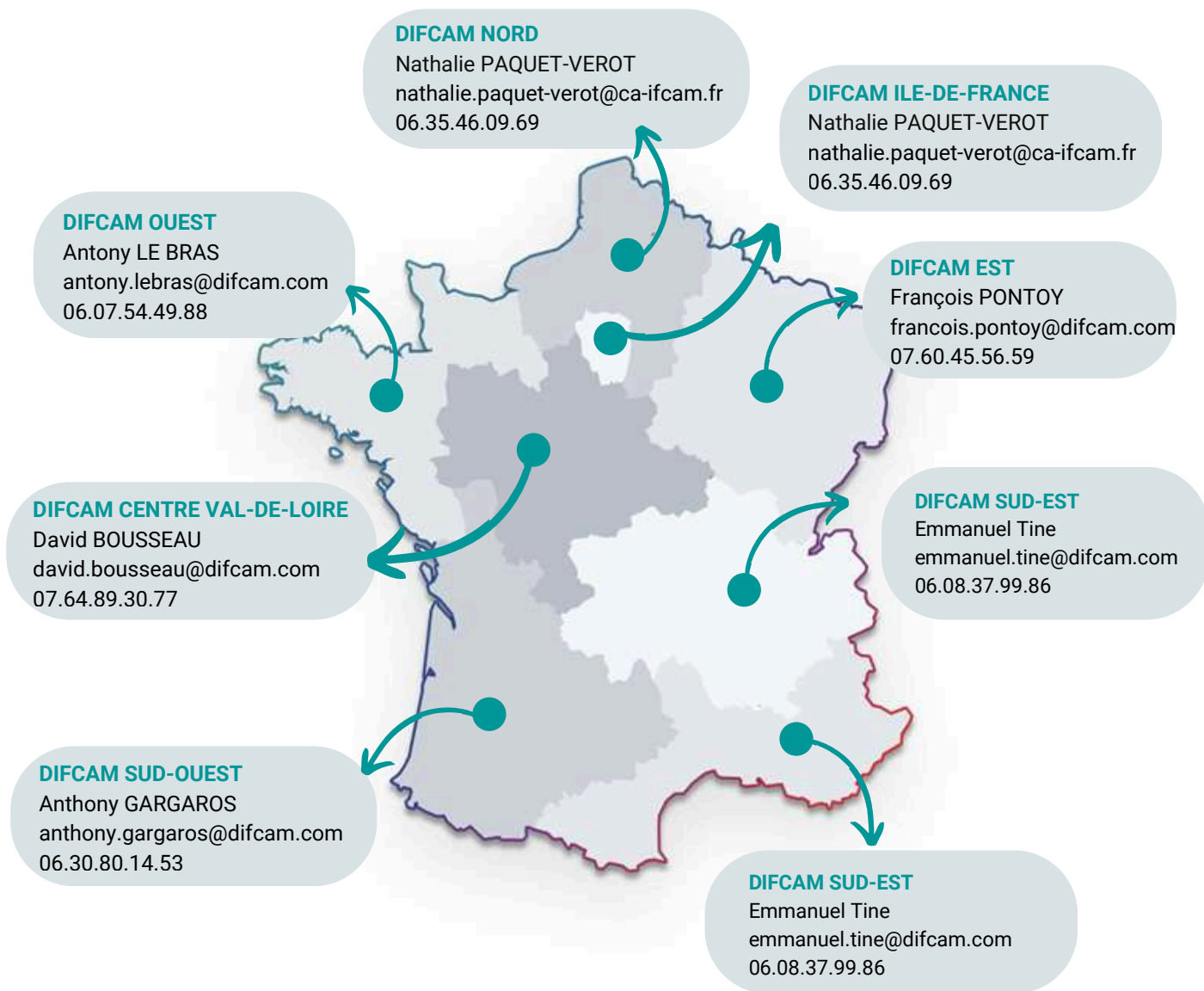
- > Appartenance à un grand groupe bancaire, **le Groupe Crédit Agricole**
- > Une proximité grâce à notre **réseau d'implantations régionales** présentes sur l'ensemble du territoire
- > Plus de **35 000 jeunes formés depuis sa création**, dont 80% en contrat d'apprentissage
- > Plus de **30 partenariats pédagogiques** et **300 partenaires entreprises**
- > **400 formateurs** issus de la Banque et l'Assurance
- > **80% des alternants recrutés en CDI** à l'issue du diplôme
- > Professionnalisme reconnu au travers de **la certification QUALIOP1**



NOS CONTACTS EN RÉGION

Intéressé(e) par la formation ?

CONTACTEZ-NOUS !



L'Alternance dans la Banque et l'Assurance
avec le CFA DIFCAM

ENSEMBLE, FORMONS VOTRE AVENIR



POUR NOUS CONTACTER



www.difcam.com



[@difcam_cfa](https://www.instagram.com/difcam_cfa)



[@CFA DIFCAM](https://www.facebook.com/CFA.DIFCAM)



[@CFA DIFCAM](https://www.linkedin.com/company/CFA-DIFCAM)

EN PARTENARIAT AVEC

