

Maitriser les fonctions de guichetier

Date et durée
Code formation : FMB24FR Durée : 3 jours Nombre d'heures : 21 heures
Description
Avec cette formation, vous comprendrez toute l'importance de ce poste à la fin de recevoir la pleine et entière satisfaction de votre clientèle et appréhendez davantage la fonction clé de votre mission dans le cadre du plan d'action commercial de votre Banque.
Objectifs
Cette formation a pour objectif de : <ul style="list-style-type: none">• Comprendre les enjeux de la relation client• Sensibiliser nos collaborateurs quant à l'importance d'un accueil de haut-niveau• Permettre l'identification rapide des besoins et attentes de la clientèle• Etre à même d'optimiser commercialement chaque contact client• Faciliter la gestion des éventuelles réclamations et incivilités• Sensibiliser au respect de la réglementation incombant à la Banque et son personnel
Pré-requis
Aucun
Public
<ul style="list-style-type: none">• Nouveaux entrants• Guichetiers• Caissiers
Programme
INTRODUCTION <ul style="list-style-type: none">• Le rôle de la Banque <ol style="list-style-type: none">1. Les fondamentaux de la relation commerciale avec un client au guichet<ol style="list-style-type: none">1. La constitution du chiffre d'affaires d'une banque commerciale et ses impératifs2. Le fondement des missions confiées aux collaborateurs du guichet3. Les besoins et attentes de nos clients et prospects4. L'offre de produits et services de votre Banque commercialisable au guichet

2. Proposer une expérience client sans défaut, tant pour le client que la Banque
 1. La maîtrise des composantes d'un accueil client de qualité
 2. Savoir mener commercialement un entretien au guichet
 3. Les bienfaits d'une synergie commerciale avec les conseillers et le réseau
3. Mécontentement et conformité, de véritables leviers au commerce
 1. Le traitement des réclamations orales
 2. Savoir réagir face à une incivilité
 3. Les principes du respect de la déontologie et de la réglementation bancaire

CONCLUSION

- Le principe de la Bancassurance Omnicanal