



référence

AF10

Savoir utiliser les fiches conseils de son entreprise

Durée présentiel/distanciel : 180mn

Formation disponible en : présentiel – distanciel

Catégorie : Relation clients

Éligible DDA : Oui

Public :

 Responsable production

 Commerciaux

 Gestionnaire

 Responsable production

Prérequis : Connaître les exigences sur le devoir de conseil et l'obligation d'information



Formation suivie en

 **Durée**
180 min

 **Dates ou période**
À définir

 **Horaires**
À définir

 **Nombre de participants**
Min 1 – Max 8

Modalités et délais d'accès :

Inscription à réaliser 1 mois avant le démarrage de la formation

Lieu :

Dans les locaux d'Astrée Faculté ou dans les locaux du client, à définir

Formateur :

À définir parmi l'un de nos consultants / formateurs

Tarif : 990 € HT



Formation suivie en

 **Durée**
180 min

 **Dates ou période**
À définir

 **Horaires**
À définir

 **Nombre de participants**
Min 1 – Max 8

Modalités et délais d'accès :

Formation collective à distance sous la forme de :

- webinar participatif / Visio formation au moyen de l'outil TEAMS.
- Inscription à réaliser 1 mois avant le démarrage de la formation.

Lieu :

Formation à distance – webinar / vidéoconférence

Tarif : 990 € HT

Nous mettons tout en œuvre pour accueillir ou réorienter les personnes en situation de handicap. Vous pouvez nous contacter au + 33 (0)1 46 10 43 80



Pas de e-learning pour cette formation

1. Objectifs de la formation et compétences visées

La formation porte sur l'utilisation de vos livrables de conseil dans vos parcours clients. Elle est basée sur vos propres documents et notamment vos fiches conseil.

À l'issue de la formation, le participant sera capable de mettre en œuvre les compétences suivantes :

- Maîtriser l'organisation de la fiche conseil de l'entreprise
- Utiliser les fiches conseil de son entreprise dans le cadre du processus de vente

2. Contenu

1. Les repères réglementaires

- Le devoir de conseil
- L'IPID et le DIC
- L'ACPR et les 3 niveaux de conseil (juillet 2018) :
 - Conseil de niveau 1 obligatoire
 - Conseil de niveau 2 avec recommandation personnalisée
 - Conseil de niveau 3 avec recommandation personnalisée et conseil impartial
- Ce que contrôlent les autorités
- La jurisprudence

2. La démarche à suivre

Présentation des enjeux et des principes réglementaires applicables à l'obligation d'information et au devoir de conseil



3. Les points particuliers à maîtriser :

- Présentation de votre procédure de conseil avec les modèles de documents à utiliser et les consignes d'utilisation des documents :
 - document d'entrée en relation
 - questionnaires clients et risques
 - fiche de conseil
 - pièces clients nécessaires à la souscription
 - pièces clients nécessaires au contrôle LAB
 - consentement du client
 - contrôle permanent du back office
 - traitement des exceptions sur les pièces manquantes et pièces non conformes

3. Modalités d'évaluation d'atteinte des objectifs de la formation

- Évaluation individuelle du profil, des attentes et des besoins du participant avant le démarrage de la formation
- Évaluation des compétences en début et en fin de formation
- Évaluation des connaissances à chaque étape de la formation (via questionnaires, exercices, travaux pratiques, entretiens avec le formateur)
- Questionnaire d'évaluation de la satisfaction en fin de formation

4. Moyens permettant le suivi et l'appréciation des résultats

- Feuilles de présences signées des participants et du formateur par demi-journée
- Attestations de fin de formation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action et les résultats de l'évaluation des acquis de la formation

5. Moyens pédagogiques et techniques d'encadrement des formations

1. Modalités pédagogiques

- Évaluation des besoins et du profil du participant
- Apports théoriques et méthodologiques : séquences pédagogiques regroupées en différents modules



- Contenus des programmes adaptés en fonction des besoins identifiés pendant la formation
- Questionnaires, exercices et étude de cas
- Réflexions et échanges sur cas pratiques
- Retours d'expériences
- Corrections appropriées et contrôles des connaissances à chaque étape, en fonction du rythme de l'apprenant mais également des exigences requises au titre de la formation souscrite.

2. Éléments matériels

- Mise à disposition de tout le matériel informatique et pédagogique nécessaire
- Support de cours au format numérique projeté sur écran et transmis au participant par courriel à la fin de la formation

3. Référent pédagogique et formateur

Chaque formation est sous la responsabilité du directeur pédagogique de l'organisme de formation ; le bon déroulement est assuré par le formateur désigné par l'organisme de formation.