

Contribuer à un accueil de qualité de la clientèle professionnelle



Publics

- Nouveaux entrants dans les fonctions de chargés d'accueil, d'assistants commerciaux ou de conseillers commerciaux



Particuliers



Durée : 1 journée



Objectifs de la formation

- Sensibiliser le collaborateur à l'intérêt de cette clientèle pour la banque - Sensibiliser aux attentes des professionnels - Traiter les opérations de base spécifiques aux professionnels - Prendre un rendez-vous de qualité avec un professionnel



Pré-requis

- Aucun



Éléments du programme

INTERETS ET ENJEUX DU MARCHÉ DES PROFESSIONNELS

- Des caractéristiques spécifiques compensant les contraintes du marché des particuliers
- Le marché des professionnels : volume, rentabilité
- La place de la banque et ses ambitions sur ce marché

LE PROFESSIONNEL ET SA BANQUE

- Les attentes des professionnels
- Le cycle événementiel

LES OPERATIONS DE BASE SPECIFIQUES

- La lettre de change : caractéristiques, traitement
- La monétique : le B-A-BA à savoir en agence
- Les autres moyens de paiement / encaissement utilisés par les professionnels : les virements, les prélèvements ; qu'est-ce que l'EDI ?
- La banque à distance : les applicatifs spécifiques
- Le traitement des remises en agence : les automates, les sacs...

PRENDRE UN RENDEZ-VOUS AVEC UN PROFESSIONNEL

Un professionnel souhaite rencontrer un conseiller : que faire ?

- Cas d'un client de l'agence : questionnement ; identification du besoin ; traitement ; transmission
- Cas d'un prospect spontané : l'attitude ; les informations et documents à collecter