

Une formation qui vous permettra de mettre la conformité au cœur de la fluidité du parcours client !

## Objectifs

- Je maîtrise mieux les différentes réglementations applicables à mon métier
- Je comprends les enjeux de la protection du consommateur
- Je renforce ma posture commerciale pour développer mon activité et faciliter les échanges avec mon client
- J'applique toutes les étapes du parcours client pour favoriser la commercialisation des solutions de la gamme

## Programme

Le programme de cette formation intègre les éléments importants de la réglementation et en favorise la compréhension. Des mises en situation et des quizz en facilite l'appropriation en cohérence avec vos outils, ce qui permettra une mise en œuvre rapide.

### Introduction

- Rappel des éléments généraux et communs aux différents règlements et/ou directives.

### Partie 1

- La fluidité du parcours client : définitions et exemples
- Communiquer avec le client
- Définir les besoins du client et trouver les solutions adaptées
- Piloter une relation omnicanale permettant au client de conserver l'initiative de la relation
- Faciliter la souscription de contrat à distance et s'assurer de sa bonne fin

### Partie 2

Panorama des différentes obligations réglementaires :

- DDA / DCI devoir d'information et devoir de conseil
- RGPD
- KYC
- MIFID2
- Bâle III & Solvency 2

## Secteurs

- Assurance
- Banque Finance

## Format

- Collectif
- Distanciel synchrone
- Présentiel

## Compétences

- Commerciale
- Réglementaire

## Thèmes

- Relation client
- Risques & conformité

## Publics

- Collaborateurs
- Commerciaux

## Pré-requis

Aucun

- LCB-FT
- Sapin 2

A partir d'un entretien client type quels sont les leviers commerciaux que ces différentes réglementations peuvent induire ?

Cas pratiques :

- Protection de la famille
- Financement
- Projet épargne court terme
- Projet épargne retraite
- Assurance de personne

Découverte client, gestion et conservation des données

## Modalités pédagogiques

- Partages d'expériences
- Traitement de cas pratiques

## Modalités d'évaluation

- Questionnaire (amont, aval à chaud, aval à froid)