



# Centre de Formation en Banque et Microfinance

Hamdallaye ACI 2000 Rue 432 Porte 645 Tel 2291910-2291952-2291948

e-mail : [contact@cfbm-mali.org](mailto:contact@cfbm-mali.org), Site web: [www.cfbm-mali.org](http://www.cfbm-mali.org)

## TERMES DE REFERENCES DE LA SESSION DE FORMATION SUR L'ACCUEIL CLIENTELE DES SFD

### 1-INTRODUCTION:

Dans le cadre de l'exécution de son plan de formation 2010, le Centre de Formation en Banque et Micro finance (C.F.B.M), organise une session de formation sur le module intitulé «**Accueil clientèle des services et établissements financiers**» à l'intention des chefs d'agences, des gérants, des caissiers et des commerciaux des services et établissements financiers (Banques, SFD<sup>1</sup>, Assurances...)

### 2- BUTS ET OBJECTIFS:

#### 2.1- But :

Le but de ce cours est de "Fournir des conseils pour assurer un bon accueil à la clientèle des services et établissements financiers

#### 2.2- Objectifs :

Les objectifs spécifiques sont :

- *Maîtriser les fondamentaux de la communication orale,*
- *Maîtriser les profils comportementaux*
- *Maîtriser des compétences pour la pratique de l'entretien*
- *Maîtriser les aptitudes et attitudes à mettre le client en confiance dès le premier contact,*
- *Identifier les conditions d'un accueil de qualité,*
- *Comprendre les spécificités de l'entretien téléphonique,*
- *Maîtriser les méthodes efficaces de rendez vous ;*
- *Maîtriser quelques techniques permettant de découvrir le client ;*

### 3. LES PARTICIPANTS :

Ce cours s'adresse aux chefs d'agences, aux gérants, aux caissiers et commerciaux (agents front office) des services et établissements financiers (Banques, SFD, Assurances...)

Le nombre de participants est limité et seules les inscriptions confirmées sont acceptées.

### 4. CONDITIONS DE PARTICIPATION A LA FORMATION:

Frais de participation :

- ✓ **100 000.FCFA**/participant pour les SFD membres de l'APIM/MALI
- ✓ **150 000 F CFA**/participant pour les banques, autres établissements financiers ou consultants indépendants.

---

<sup>1</sup> Système financier décentralisé

Les inscriptions se font au CFBM au plus tard le **vendredi, 09 juillet 2010** à 16 H 00 mn aux contacts suivants :

- ✓ Tél 00(223) 20 29 19 10 - Cell : 76 24 05 79 ou 63 28 03 17
- ✓ E-mails : [Contact@cfbm-mali.org](mailto:Contact@cfbm-mali.org) ou [bramakan@cfbm-mali.org](mailto:bramakan@cfbm-mali.org)

## **5. DUREE ET LIEU DE LA FORMATION:**

La formation durera quatre (04) jours c'est-à dire du **12 au 15 juillet 2010** San (Mali)  
La journée s'étendra sur 08 heures avec deux pauses café et une pause déjeunée.

La session est non résidentielle.

## **6. CONTENUS DE LA FORMATION:**

### **❖ Chapitre I : La communication orale**

#### **a. Les fondamentaux :**

- les principes de base
- la première loi de la communication
- La seconde loi de la communication
- Les obstacles liés à la perception
- L'empathie

#### **b. Les profils comportementaux :**

##### **La carte des comportements**

- La parole
- Le geste
- Le réfléchi
- L'autoritaire
- Le coopérant
- L'expansif
- Les quatre profils
- Les profils et les autres

#### **c. La pratique de l'entretien :**

- L'état d'esprit
- La préparation et le scénario
- L'art du questionnaire
- Les écarts de langage
- La communication non verbale

#### **d. Exercices d'application (Des applications pour chaque séquence)**

## Chapitre II : L'accueil

### a. L'accueil : quelques préalables

**Objectif pédagogique :** A la fin de cette séquence, les participants seront capables de mettre un client en confiance dès le premier contact

### b. L'accueil en face à face

**Objectif pédagogique :** A la fin de cette séquence, les participants seront capables d'identifier les conditions d'un accueil de qualité

### c. L'accueil au téléphone :

**Objectif pédagogique :** A la fin de cette séquence les participants seront capables de maîtriser les spécificités du téléphone

### d. La prise de rendez-vous au téléphone :

**Objectif pédagogique :** A la fin de cette séquence les participants seront capables de maîtriser la méthode efficace de rendez-vous au téléphone

### e. La découverte du client et de ses besoins :

**Objectif pédagogique :** A la fin de cette séquence, les participants seront capables de maîtriser les techniques permettant de découvrir le client.

### f. La proposition et l'argumentation :

**Objectif pédagogique :** A la fin de cette séquence, les participants seront capables d'adapter l'argumentation aux besoins du client.

### g. Le traitement des objectifs et des réclamations :

**Objectif pédagogique :** A la fin de cette séquence, les participants seront capables de maîtriser la méthode permettant de faire face aux objections du client.

### h. Conclusion : la prise de congé

**Objectif pédagogique :** A la fin de cette séquence, les participants seront capables de mettre fin à un entretien dans de bonnes conditions

### i. Les recommandations :

**Objectif pédagogique :** A la fin de cette séquence, les participants seront capables de demander des recommandations au client.

### j. Exercices d'application (Une application pour chaque séquence)

## 7. FORMATEUR :

La présente session de formation sera animée par une personne certifiée sur le cours.