

# FORMATION BANQUE ET ASSURANCES

COMMUNIQUEZ AVEC VOS CLIENTS ET GÉREZ VOS TRANSACTIONS INTERNATIONALES AVEC CLARTÉ,
PRÉCISION ET PROFESSIONNALISME

#### Public concerné:

Chargés de clientèle, conseillers bancaires, gestionnaires assurance, analystes crédit, cadres financiers, collaborateurs de back-office et tout professionnel de la banque ou de l'assurance en contact avec une clientèle ou des partenaires internationaux

#### Prérequis :

Aucun niveau minimum requis.

Un test de positionnement et/ou un entretien oral permet d'évaluer les connaissances initiales et d'adapter le parcours à chaque participant.

# Objectifs généraux :

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Maîtriser le vocabulaire spécifique de la banque, de la finance et de l'assurance.
- Conseiller et accompagner efficacement des clients internationaux.
- Gérer des transactions, dossiers et contrats en langue étrangère.
- Développer une communication claire, fluide et professionnelle à l'écrit comme à l'oral.
- Gérer les réclamations et situations sensibles dans un contexte interculturel.
- Expliquer simplement des procédures ou produits complexes à des interlocuteurs étrangers.

# THÉMATIQUES ABORDÉES

Le contenu est adapté à la langue choisie (anglais, espagnol, allemand, italien, etc.) et au poste occupé (front office, middle office, gestion, assurance, etc.).

#### Vocabulaire et communication professionnelle

- Terminologie bancaire, financière et assurantielle.
- Expressions clés pour la gestion de comptes, crédits, placements et assurances.
- Dialogue avec les clients et partenaires étrangers.

# **Communication orale**

- Simulation d'entretiens de conseil et d'accompagnement client.
- Présentation des produits et services (crédit, épargne, assurance vie, sinistres).
- Reformulation et clarification des informations pour des interlocuteurs non natifs.

#### Communication écrite

- Rédaction et traduction de documents : courriers, e-mails, contrats, devis, attestations.
- Explication de documents réglementaires et notices d'information.
- Correspondance professionnelle et administrative internationale.

# Gestion des situations complexes

- Réclamations clients : écoute, reformulation, gestion apaisée.
- Traitement des sinistres et communication interservices.
- Explication claire des démarches, délais et garanties.

#### Mises en situation

- Jeux de rôle : entretiens avec des clients étrangers.
- Simulation de rendez-vous de conseil ou d'ouverture de compte.
- Analyse et traduction de documents bancaires et assurantiels

#### PERSONNALISATION DU PARCOURS

Chaque programme est personnalisé à partir du test de positionnement et du questionnaire d'analyse des besoins. Le formateur élabore un plan de formation adapté au profil, au rythme et aux objectifs de l'apprenant.

#### **ORGANISATION DE LA FORMATION**

#### • Équipe pédagogique

Formateurs expérimentés, natifs ou bilingues, spécialisés dans le domaine professionnel. Ils suivent une formation continue et sont sélectionnés pour leur pédagogie et capacité d'adaptation. Le nom et la biographie du formateur sont communiqués à l'apprenant avant le début du parcours.

#### • Durée et format

- Formation dispensée en présentiel ou en visioconférence.
- Cours individuels ou en petits groupes homogènes (maximum 6 participants).
- Volume horaire : de 10 à 60 heures selon les besoins.
- Rythme adaptable: intensif, semi-intensif ou extensif.

#### Exemple de parcours type - 20 heures :

- 10 séances de 2h ou 20 séances d'1h, en centre ou à distance.
- Progression linguistique centrée sur les besoins du poste.

Tarif: Sur devis

#### **MOYENS PÉDAGOGIQUES**

- Documents authentiques (vidéos, articles, supports audio)
- Exercices de compréhension, jeux de rôle, simulations professionnelles
- Plateforme e-learning avec contenus scénarisés et autocorrigés
- Ressources complémentaires envoyées par mail ou distribuées après chaque session

#### DISPOSITIF DE SUIVI ET D'ÉVALUATION

#### Suivi de l'exécution

- Feuilles de présence signées (papier ou numérique)
- Emargement par demi-journée

# Évaluations tout au long du parcours

- Évaluation initiale (orale + écrite)
- Appel téléphonique de suivi après le 3e cours
- Évaluation intermédiaire : questionnaire à mi-parcours, analyse pédagogique et ajustements si besoin
- Évaluation continue des progrès dans chaque thématique

### Fin de formation

- Questionnaire de satisfaction
- Entretien bilan avec la responsable pédagogique
- Rapport de progression individualisé
- Attestation de fin de formation
- Certification au choix (Toeic, Lilate, Cloe, Bright...)

# MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Inscriptions toute l'année (sous réserve de disponibilité)

- Test de niveau + analyse des objectifs en ligne
- Intégration sous 10 jours après validation du devis et résultats du test de niveau (14 jours pour le financement CPF)

#### **ACCESSIBILITÉ**

Locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite

- Des aménagements pédagogiques sont possibles pour les personnes avec troubles sensoriels, moteurs, cognitifs, ou psychiques
- Entretien possible avec la référente handicap pour identifier les besoins spécifiques

# ASSISTANCE TECHNIQUE ET PÉDAGOGIQUE

- Assistance pédagogique assurée par le formateur tout au long du parcours
- Assistance technique (connexion, plateforme, documents) :
- Tél.: 02 51 95 21 05
- Email: admin.ew@centre-formation-langues.fr
- Disponibilité : du lundi au vendredi, 9h00 12h00 / 13h30 17h30

V2 (Dernière version : 16/10/25 conforme aux exigences réglementaires en vigueur)