

# Produits bancaires particuliers : maîtrisez l’offre complète et développez une relation client performante

*Lien : https://innov-maroc.com/formation/produits-bancaires-particuliers-maitrisez-loffre-complete-et-developpez-une-relation-client-performante*

DURÉE
**5 jours (35h)**

RÉFÉRENCE
**FA108**

CATÉGORIE
**Environnement Bancaire Et Crédit**

INNOV MAROC

## OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Comprendre les principaux produits bancaires pour particuliers
- Savoir présenter et expliquer les offres aux clients
- Maîtriser les produits d’épargne, crédit et assurance
- Développer une approche commerciale efficace
- Améliorer la qualité du conseil client
- Respecter les obligations de conformité et de protection du client
- Accompagner les clients dans leurs projets financiers
- Utiliser les outils digitaux bancaires

## POUR QUI ?

- Conseillers clientèle particuliers
- Chargés de clientèle en banque
- Conseillers en assurance
- Agents bancaires
- Courtiers financiers
- Responsables d’agence bancaire
- Toute personne travaillant dans la banque de détail ou la relation client particuliers

INNOV MAROC



## Programme détaillé

### 1 / Introduction aux produits et services bancaires pour particuliers

- Rôle de la banque de détail
- Typologie de la clientèle particuliers
- Enjeux de la relation client

### 2 / Les comptes bancaires et moyens de paiement

- Comptes courants et comptes d’épargne
- Cartes bancaires et services associés
- Chèques, virements et paiements mobiles

### 3 / Les produits d’épargne

- Livrets réglementés et non réglementés
- Plans d’épargne (PEL, CEL)
- Épargne de précaution et de projet

### 4 / Les crédits à la consommation

- Crédit personnel et prêt affecté
- Crédit renouvelable
- Analyse de la capacité de remboursement

INNOV MAROC

### 5 / Le crédit immobilier

- Financement de l’acquisition immobilière
- Conditions d’octroi et garanties
- Assurance emprunteur

### 6 / Les produits d’assurance pour particuliers

- Assurance habitation
- Assurance automobile
- Assurance santé et prévoyance

### 7 / Les produits d’investissement

- Assurance-vie
- OPCVM et placements financiers
- Profil de risque des clients

### 8 / La relation client et conseil bancaire

- Découverte des besoins clients
- Conseil personnalisé
- Fidélisation et accompagnement

### 9 / Conformité et protection du client

- Devoir de conseil
- Protection des données personnelles
- Lutte contre les pratiques abusives

### 10 / Digitalisation des services bancaires

- Banque en ligne et applications mobiles
- Services automatisés

INOV MAROC

- Innovation dans l’expérience client

## Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

## Prochaines dates programmées

| | |
|---|---|
| 25 au 29 Jan. 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 22 au 26 Mars 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 17 au 21 Mai 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 12 au 16 Juil. 2027 | Présentiel - Casablanca |
| 06 au 10 Sep. 2027 | Présentiel - Casablanca |

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

## Réservation & Renseignements

**Téléphone :** +212 522 247 210
**Email :** contact@innov-maroc.com
**Web :** https//www.innov-maroc.com

INNOV MAROC


INNOV MAROC — Tous droits réservés