

Cycle Assistance Clientèle au sein d'une Banque

Lien : https://innov-maroc.com/formation/cycle-assistance-clientele-au-sein-dune-banque

DURÉE
5 jours (35h)

RÉFÉRENCE
ASA99

CATÉGORIE
Assistanat Spécialisé et Métiers Sectoriels

INNOV MAROC

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Renforcer la qualité de la relation client à travers une communication professionnelle, bienveillante et efficace, quel que soit le canal utilisé (en agence, par téléphone, en ligne)
- Professionnaliser les pratiques d’assistance pour répondre aux attentes des clients tout en respectant les exigences de conformité et de sécurité bancaire
- Développer les compétences comportementales et commerciales des agents afin de fidéliser les clients et contribuer à la performance commerciale de la banque
- Comprendre le rôle stratégique du service client dans l’écosystème bancaire et son impact sur la satisfaction et la fidélisation
- Maîtriser les techniques d’accueil, d’écoute active et de gestion des réclamations même dans des situations tendues ou complexes
- Savoir informer et orienter efficacement les clients sur les produits et services bancaires de manière claire, conforme et rassurante
- Utiliser les outils digitaux et multicanaux mis à disposition dans le cadre d’une approche omnicanale de l’assistance
- Identifier les besoins implicites des clients pour détecter des opportunités de conseil ou de vente complémentaire

POUR QUI ?

- Agents de guichet et conseillers clientèle
- Chargés de clientèle particuliers et professionnels
- Responsables du suivi des comptes et de l'accompagnement des clients
- Collaborateurs des centres de relation client (CRC)
- Responsables de l’expérience client ou de la qualité de service
- Nouveaux collaborateurs intégrant le front office bancaire

INNOV MAROC



Programme détaillé

1 / Rôle stratégique de l’assistance clientèle dans une banque

- Comprendre la contribution du service client à la fidélisation et à l’image de la banque
- Lien entre satisfaction client et rentabilité bancaire
- Intégration du service client dans l’expérience client globale

2 / Maîtriser les fondamentaux de la relation client bancaire

- Posture professionnelle et écoute active
- Communication verbale, non verbale et écrite adaptée aux clients
- Personnalisation de la relation client selon le profil (particulier, professionnel, VIP, etc)

3 / Accueil et orientation des clients en agence ou à distance

- Techniques d’accueil physique, téléphonique et digital
- Gestion des flux clients et priorisation des demandes
- Réorientation efficace vers les bons interlocuteurs ou services

4 / Gestion des réclamations et situations délicates

- Méthodologie de traitement des plaintes clients (ECM : Écoute, Compréhension, Médiation)
- Transformer une réclamation en opportunité de fidélisation
- Maîtrise des émotions et désamorçage de conflits

INNOV MAROC

5 / Connaissance des produits et services bancaires

- Compte courant, épargne, crédit, moyens de paiement, services digitaux
- Capacité à expliquer simplement les avantages et conditions des produits
- Conformité à la réglementation lors des explications et conseils

6 / Outils numériques et multicanal dans l’assistance bancaire

- Utilisation des plateformes CRM et outils de ticketing
- Chatbots, messageries instantanées, applications mobiles bancaires
- Coordination entre les canaux (omnicanalité) pour une expérience fluide

7 / Respect de la conformité et de la déontologie

- Secret bancaire, lutte contre le blanchiment, protection des données
- Comportements professionnels en ligne avec les exigences réglementaires
- Gestion des demandes sensibles ou suspectes avec vigilance

8 / Suivi et analyse de la satisfaction client

- Méthodes de collecte : enquêtes post-interaction, Net Promoter Score (NPS), verbatim
- Lecture et analyse des indicateurs de qualité de service
- Mise en place d’actions correctives en cas d’insatisfaction récurrente

9 / Développement des compétences relationnelles et commerciales

- Techniques de rebond commercial et de détection de besoins
- Argumentation orientée client et conseil personnalisé
- Culture du service : réactivité, efficacité et image de marque
- Agents de guichet et conseillers clientèle
- Chargés de clientèle particuliers et professionnels
- Responsables du suivi des comptes et de l'accompagnement des clients
- Collaborateurs des centres de relation client (CRC)

INOV MAROC

- Responsables de l’expérience client ou de la qualité de service
- Nouveaux collaborateurs intégrant le front office bancaire

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

18 au 22 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
15 au 19 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
10 au 14 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
05 au 09 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca
30 Août au 03 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 — Tous droits réservés