Banque et assurance

Neuf modules pour le conseiller de clientèle, à l'agence des Tilleuls de la Banque Delmas, avec Claire Fontaine pour tutrice : accueil, conformité, crédit, épargne, assurance, découverts et fraude.

POUR QUI

Organismes qui préparent les BTS, licences et titres de la banque-assurance, et services formation des réseaux bancaires. Apprenants : conseillers et futurs conseillers de clientèle, chargés d'accueil en agence.

RÉFÉRENTIEL COUVERT

Compétences du conseiller de clientèle (BTS et titres de la banque-assurance) et réglementation de la distribution : LCB-FT, DDA et MIF 2, normes du HCSF, protection des clients fragiles.

9	4 × 15 min	1 partie notée	SCORM 2004
modules	par module	l'escape game final	votre LMS

Le parcours, module par module

01 Accueillir et rebondir en agence bancaire

Partie 1 Les canaux et l'accueil : les bases
Partie 2 Une matinée à l'accueil : les simulations
Partie 3 Les signaux d'un projet et le rendez-vous qualifié
Partie finale Le rebond au guichet : l'escape game

BTS et titres de la banque-assurance (conseiller de clientèle) : accueillir le client sur tous les canaux, détecter ses besoins et préparer un entretien commercial.

02 Connaître son client : vigilance KYC et lutte anti-blanchiment

Partie 1 Les obligations de vigilance : les bases
Partie 2 Une semaine en agence : les simulations
Partie 3 Le soupçon et son secret
Partie finale Le dossier de M. Varenne : l'escape game

Dispositif de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme (LCB-FT) : connaissance du client et obligations de vigilance du conseiller, compétence attendue dans les BTS et titres de la banque-assurance.

03 Instruire un crédit immobilier : taux d'effort et normes HCSF

Partie 1 Les critères et les règles : les bases
Partie 2 La semaine des dossiers : les simulations
Partie 3 Du projet à la signature : l'assurance et l'offre de prêt
Partie finale Le dossier Arnaud – Marin : l'escape game

BTS et titres de la banque-assurance (conseiller de clientèle) : analyser la solvabilité d'un emprunteur et monter un dossier de crédit immobilier conforme aux normes du HCSF.

04 Conseiller les livrets réglementés : Livret A, LDDS, LEP, livret jeune

Partie 1 Quatre livrets, deux règles : les bases
Partie 2 Au guichet : les simulations
Partie 3 Le droit au LEP et l'ouverture d'un livret
Partie finale La matinée des livrets : l'escape game

BTS et titres de la banque-assurance (conseiller de clientèle) : conseiller des solutions d'épargne liquide adaptées à la situation du client.

05 Conseiller une assurance-vie : profil, répartition et clause

Partie 1 Fonds en euros, unités de compte et fiscalité : les bases
Partie 2 Le profil et la répartition : les simulations
Partie 3 La clause bénéficiaire et la transmission
Partie finale Le conseil de Mme Roussel : l'escape game

BTS et titres de la banque-assurance (conseiller de clientèle) : conseiller un produit d'épargne à moyen et long terme et préparer la transmission.

06 Assurer l'auto et l'habitation : garanties, sinistre et indemnité

Partie 1 Les garanties auto et habitation : les bases
Partie 2 Le lundi des sinistres : les simulations
Partie 3 L'indemnité : franchise, vétusté et valeur à neuf
Partie finale L'appel de M. Ortiz : l'escape game

BTS et titres de la banque-assurance (conseiller de clientèle, BTS Assurance) : conseiller les particuliers sur la couverture de leurs biens et les accompagner en cas de sinistre.

07 Accompagner un client à découvert : frais, fragilité et plan d'action

Partie 1 Découvert, frais et agios : les bases
Partie 2 Des comptes dans le rouge : les simulations
Partie 3 Le client fragile et l'entretien de remédiation
Partie finale Le relevé de M. Mercier : l'escape game

BTS et titres de la banque-assurance (conseiller de clientèle) : prévenir le risque d'impayé tout en accompagnant les clients en situation de fragilité financière.

08 Conseiller en toute conformité : DDA, MIF 2 et test d'adéquation

Partie 1 DDA, MIF 2 et devoir d'information : les bases
Partie 2 Cinq rendez-vous : les simulations
Partie 3 Quand le client conteste
Partie finale Le conseil de M. Girard : l'escape game

Réglementation de la distribution d'assurance (DDA) et des services d'investissement (MIF 2) : apporter un conseil adapté au client et en garder la trace.

09 Protéger les paiements du client : fraudes et bons réflexes

Partie 1 Les moyens de paiement et l'authentification forte : les bases
Partie 2 Arnaque ou demande normale : les simulations
Partie 3 Les droits du client fraudé et l'aide à la victime
Partie finale Le dossier de Mme Moreau : l'escape game

BTS et titres de la banque-assurance (conseiller de clientèle) : conseiller les moyens de paiement, sensibiliser à la fraude et traiter les opérations contestées.

Ce que chaque module apporte

DU FAST LEARNING

Chaque module compte quatre parties de 15 minutes jouées. Chacune se joue seule : vous les placez en une séance d'une heure, ou à quatre moments différents du parcours.

DES SITUATIONS DE TRAVAIL

Des scènes photo à fouiller, des personnages qui parlent (voix sous-titrées, transcription), des mini-jeux, puis un escape game pour finir.

UNE ÉVALUATION CLAIRE

Dix questions notées dans la partie finale, réussite à 80 %. Dans les parties 1 à 3, de petites questions servent à s'entraîner, sans note.

LE SUIVI DANS VOTRE LMS

SCORM 2004 : le score et la réussite remontent à la fin, la progression et le temps passé pour chaque partie. L'apprenant reprend là où il s'était arrêté. Vous gardez la preuve du suivi à distance demandée par Qualiopi.

LISIBLE PAR TOUS

Texte agrandi à 125 ou 150 %, contraste renforcé, police Luciole pour les personnes malvoyantes, texte aéré, animations coupées, dialogues qui défilent ou affichés d'un coup.

À ÉCOUTER ET AU CLAVIER

Lecture à voix haute de l'écran, avec sa vitesse réglable. Navigation complète au clavier. Affichage sur téléphone.

LE SON EN MAIN

Musique, effets sonores et voix des personnages se coupent d'un clic, et le volume de la musique se règle. Utile en salle, en open space ou pour un apprenant que le bruit gêne.

PRÊT À DÉPOSER

Quatre fichiers .zip par module, à votre nom, avec une vidéo de mode d'emploi dans chaque module. Apprenants illimités, mises à jour comprises pendant la licence.

Pour la banque et l'assurance

LA CONFORMITÉ AU CŒUR

Vigilance anti-blanchiment, test d'adéquation, normes du crédit immobilier : le conseiller apprend la règle et la façon d'en garder la trace.

DES DOSSIERS DE CLIENTS

Chaque escape game part d'un vrai dossier à instruire : un relevé, une demande de crédit, une succession à placer.

DES CALCULS À FAIRE SOI-MÊME

Taux d'effort, reste à vivre, intérêts d'un livret, indemnité après un sinistre, frais d'incident : l'apprenant calcule lui-même, comme au guichet.

Le prix

Le pack complet, 9 modules

3 440 € HT par an

au lieu de ~~4 311 €~~ module par module

Un module seul, ses quatre parties comprises

479 € HT par an

pour le module qui vous manque

Réserver ou demander un devis

martinlearninglab.fr · contact@martinlearninglab.fr · Romain Martin, Martin Learning Lab, Nord et Hauts-de-France