



Présentation & Programme de la filière

POEI
I-240416-AJC280-SG-CB
16/04/2024 au 14/06/2024

Fériés les 01/05- 08/05-09/05-20/05

Filière

Version 2023 1,1

BANQUE POPULAIRE
RIVES DE PARIS
BANQUE & ASSURANCE



1. **Le processus collaboratif en 8 étapes**
2. Le dispositif
3. La demande Client – Profils recherchés
4. Objectifs – Prérequis
5. Programme globale de la formation
6. Programme détaillé des formations
7. Une équipe à votre service





UN PROCESSUS EN 8 ÉTAPES





1

Préparation et Lancement du projet

Comment ?

Réunion de démarrage du PROJET

Qui ?

Pôle Emploi, OPCO et éventuels co-financeurs, AJC

Objectif ?

- Définition précise des critères et des besoins pour les profils à recruter
- Validation du programme et du planning après réajustement si besoin
- Communication des dates aux formateurs

2

Prise de contact avec les entreprises partenaires

Comment ?

Prospection et RV avec les entreprises partenaires potentielles

Qui ?

AJC, entreprises partenaires

Objectif ?

- Présentation du dispositif aux entreprises, les compétences et les profils
Identification d'entreprises partenaires du projet
- Définition des besoins en recrutement de chaque entreprise



3

Positionnement et recrutement des stagiaires

Comment ?

Diffusion d'offre, accueil et sélection des candidats

Qui ?

Pôle Emploi, AJC

Objectif ?

- Envoi de l'annonce par Pôle Emploi et diffusion de l'annonce par AJC : job boards, Réseaux Sociaux
- Validation des critères prérequis par un test pré-formatif
- Accueil des candidats pour un entretien chez AJC et sélection définitive avant entrée en formation
- Envoi du tableau des candidats retenus aux différents acteurs : Pôle Emploi, OPCO et éventuels co-financeurs, formateurs, entreprises partenaires
- Accompagnement des candidats retenus dans leurs démarches administratives
- Coordination administrative avec OPCO, éventuels co-financeurs et Pôle Emploi



4

Préparation de la formation

Comment ?

Préparation des conditions d'accueil matérielles des stagiaires et coordination pédagogique avant lancement de la formation

Qui ?

AJC

Objectif ?

- Création des conventionsstagiaires
- Envoi email de convocation aux participants pour le 1er jour de formation
- Préparation du dossier à remettre aux stagiaires le jour d'ouverture
- Préparation des stylos-clés USB contenant les différents supports de formation
- Préparation des salles et du matériel informatique
- Préparation du dossier à remettre au formateur référent le jour d'ouverture
- Préparation du 1^{er} comité de pilotage



5

Déroulement de la formation et du tutorat

Comment ?

Suivant le planning et le programme établi et validé par toutes les parties concernées

Qui ?

AJC

Objectif ?

- Atteindre les objectifs définis dans le programme
- Lancement de la formation, évaluation intermédiaire et bilan définitif de l'action
- Ouverture de la filière et accueil des participants incluant présentation, signatures des conventions...
- Récupération des rapports d'évaluation individuels des formateurs et envoi à tous les partenaires
- Gestion administrative de la fin de formation : clôture administrative, gestion des bilans, résultats de l'évaluation des acquis de la formation, enquête de devenir de fin de formation



6

Signature des contrats d'embauche

Comment ?

Réunion avec l'ensemble des acteurs

Qui ?

AJC, entreprises partenaires, OPCO et éventuels co-financeurs, Pôle Emploi

Objectif ?

Bilan de la formation

7

Facturation

Comment ?

Recueil des pièces nécessaires à la facturation et envoi des factures à l'OPCA financeur et aux éventuels co-financeurs

Qui ?

AJC, entreprises partenaires, OPCO et éventuels co-financeurs, Pôle Emploi

Objectif ?

- Réception des accords à J+15 ouverts après le début de la formation
- Constitution des dossiers : feuilles d'émargement, lettres d'information FPSPP, bilan de la situation au regard de l'emploi à l'issue de la formation, contrat de prestations de service



8

Suivi des stagiaires post-formation

Comment ?

Evaluation et suivi des stagiaires à 3, 6 et 12 mois

Qui ?

AJC

Objectif ?

- Faire un état de la situation professionnelle des stagiaires via un questionnaire envoyé par mail ou administré en face à face
- Proposer des entretiens dans nos locaux aux candidats qui ne seraient plus en poste pour les aider dans leur recherche d'emploi

1. Le processus collaboratif en 8 étapes
- 2. Le dispositif**
3. La demande Client – Profils recherchés
4. Objectifs – Prérequis
5. Programme globale de la formation
6. Programme détaillé des formations
7. Une équipe à votre service





La Préparation Opérationnelle à l'Emploi individuelle > POEI

La Préparation Opérationnelle à l'Emploi collective > POEC

Ce dispositif permet la mise en place d'une formation de préparation à cette prise de poste. Vous sollicitez Pôle emploi pour un recrutement :

un contrat à durée déterminée (CDD) d'au moins douze mois, contrat à durée indéterminée (CDI).

La préparation opérationnelle à l'emploi collective (POEC) est une action de formation permettant à plusieurs demandeurs d'emploi d'acquérir les compétences requises pour occuper des emplois correspondant à des besoins identifiés par une branche professionnelle.

Le financement des formations en POEI et POEC sont prises en charge par votre OPCO et/ou Pôle Emploi.

L'objectif est double : réinsérer des demandeurs d'emploi par la formation professionnelle vers un emploi durable et vous permettre d'embaucher un personnel qualifié sur des métiers porteurs ou en tension.

1. Le processus collaboratif en 8 étapes
2. Le dispositif
3. **La demande Client – Profils recherchés**
4. **Objectifs – Prérequis**
5. Programme globale de la formation
6. Programme détaillé des formations
7. Une équipe à votre service





Client	
Titre du poste	Conseiller Commercial d'accueil Téléconseiller(ère) Généraliste
Nombre jour/heures	40 jours – 280 heures
Type de formation	Présentiel
Nombre de candidats souhaités	25
paris-Public Visé	Toutes personnes inscrites comme demandeurs d'emploi
Objectif global	<p>Permettent de se former au métier de Conseiller Commercial Bancaire et Téléconseiller Généraliste être opérationnel en Agence</p> <p>Intégrer un contrat de POEI en vue d'obtenir un CDI OU CDD en qualité d'employé€ banque</p> <p>Permettre aux candidats d'acquérir les compétences techniques, méthodologiques, et surtout comportementales pour intégrer dans les meilleures conditions les différentes fonctions du poste.</p> <p>Pour réussir durablement dans les métiers de la vente, aptitudes commerciales et relationnel en clientèle ne suffisent plus. L'approche « orientée Clients > besoins » complétée par la posture « Savoir-être » est aujourd'hui la porte du succès des commerciaux bien au-delà des approches produits et techniques.</p>
Prérequis	<p>Aucun prérequis n'est nécessaire pour suivre cette formation Une appétence pour les métiers de la banque et de la vente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un vrai sens du service client • Du dynamisme et une réelle aisance relationnelle • L'attrait pour le développement commercial • Le goût du travail en équipe
Evaluation Acquisition des compétences	<p>Pour chacun des modules - Pour chaque thème Un test d'évaluation d'acquisition des compétences sera demandé aux stagiaires . Un questionnaire par thème se compose de 20 questions QCM - Avec une valeur de 5 points par bonne réponse - Une obligation de 75% est demandée pour considérer comme compétences acquises- Si ce résultat n'est pas atteint Le formateur reviendra sur les personnes en "Echec" avec le responsable pédagogique,</p>
Lieu	AJC- 161 Avenue de Verdun 94200 Ivry Sur Seine
Coût de la formation par participant	
Prise en charge par Pôle emploi / ou OPCO	5,936 TTC



Modalités et délais d'accès	<ul style="list-style-type: none"> • Les postulants devront passer une série d'entretiens pour intégrer la formation durant les 35 jours précédant l'entrée en formation. • Ils seront informés de leur inscription au plus tard 15 jours avant le début de la session
Accessibilités aux personnes en situation de handicap	Les personnes en situation de handicap sont invitées à nous communiquer leurs besoins spécifiques. Nous ferons tout pour les mettre dans les meilleures conditions de suivi de la formation possibles (compensation, accessibilité...)
Attestation/certification	Une attestation de fin de stage sera remise à tous les participants à l'issue de leur parcours
Méthodes mobilisées	<p>Alternance d'exercices, cas pratiques, QCM et de notions théoriques, Projet Fil Rouge.</p> <p>Les supports de cours seront remis via notre la plate-forme de téléchargement Quest et/ou AJC Classroom. AJC met à la disposition de chacun un accès aux logiciels utiles dans le cadre de leur module.</p> <p>Informations concernant les classes virtuelles</p> <p>Avec @JC CLASSROOM, les stagiaires profitent des mêmes interactions avec leur formateur et l'équipe pédagogique qu'en présentiel : échanges en visioconférence et par chats. La formation se déroule en connexion continue 7h/7.</p> <p>Le formateur peut vérifier l'avancement du travail et évaluer des stagiaires à l'aide d'exercices et de cas pratiques. Cela lui permet d'apporter un suivi pédagogique et des conseils personnalisés.</p> <p>Notre équipe technique envoie aux futurs stagiaires les modalités de connexion (accès, identifiants, dates, heures et numéro de la hotline) par mail dès leur inscription.</p> <p>Si les stagiaires rencontrent un problème de connexion, ils peuvent joindre à tout moment (avant ou même pendant la formation) notre hotline assistance technique au 01 82 83 72 41 ou par mail</p>

1. Le processus collaboratif en 8 étapes
2. Le dispositif
3. La demande Client – Profils recherchés
4. Objectifs – Prérequis
5. **Programme globale de la formation**
6. Programme détaillé des formations
7. Une équipe à votre service





Titre des modules	Nbr Jour	Nbr Hrs
Accueil des participants – Intervention > Pôle emploi- Direction Banque Populaire- Administration AJC		
Découverte de la formation « Eclorative » « La formation "comportemental » Pour qui ? Pourquoi ? Comment ?	1	7
Découvrir son fonctionnement relationnel avec le MBTI® afin de créer un lien personnalisé avec le client	2	14
La communication efficace & adaptée au sein d'une équipe et au service du client	3	21
La vente un métier - Maitriser les techniques de ventes Face à Face S'approprier le métier de " Banque"	4	28
La vente un métier - Maîtriser les techniques par Téléphone	2	21
Les différentes typologies clients « Connaître mes clients »	2	14
Être acteur d'une collaboration positive	2	14
Approcher et désamorcer les conflits - Gérer et Apprivoiser son stress	2	14
ADN naturelle d'une entreprise – « la Culture d'entreprise et Valeurs » Coaching Emploi	2	14
Total Comportemental " Savoir ETRE "	20	140
Cadre règlementaire du secteur bancaire	2	14
Environnement du particulier	2	14
Les Obligations du banquier	2	14
Ouverture et fonctionnement du compte	2	14
Services et moyens de paiements	1	7
Epargne bancaire / Epargne Financière	2	14
Crédits consommation et regroupements du crédits	3	21
Crédits Immobiliers	3	21
Assurance IARD/MRH et Vie	2	14
Etudes de cas « Position débiteurs »	1	7
Total Technique " Savoir » et « Savoir-Faire »	20	140
Total formation	40	280