

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

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

DURÉE	RÉFÉRENCE	CATÉGORIE
5 jours (35h)	**FA108**	**Environnement Bancaire Et Crédit**

Maroc Performance

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

Maroc Performance



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

5 / Le crédit immobilier

Maroc Performance

- 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
- Innovation dans l’expérience client

Maroc Performance

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@maroc-performance.com
Web : https//www.maroc-performance.com

Maroc Performance — Tous droits réservés