

## PROGRAMME DE FORMATION

### Module complémentaire formation continue IOBSP 2023

**Durée de la Formation :** 3,00 heures

**Public visé :**

Tous les Intermédiaires et leurs préposés dès lors que ceux-ci se trouvent en situation commerciale, quels que soient leurs statuts, donc, leurs niveaux de formations initiales ou de capacités professionnelles. Y compris les Intermédiaires passeportés.

**Prérequis :** Avoir déjà suivi un module de formation continue IOBSP de 7 heures.

**Objectifs de l'action de formation :**

Pour les intermédiaires IOBSP, leurs salariés, leurs mandataires dans le domaine du regroupement de crédits, cette formation vise à :

- compléter la formation initiale de 7 heures par l'apport de connaissances en crédit à la consommation et regroupement de crédits.

**Nature de l'action de formation :** Actions de formation

**Contenu de la formation :**

**La distribution du crédit à la consommation - 1 heure :**

- Connaissances nécessaires liées à la distribution du crédit à la consommation
- La nature et les caractéristiques des différentes formes de crédit à la consommation
- Les droits et obligations de l'emprunteur et du conjoint non co-emprunteur
- Connaissances et diligences à accomplir et les explications à fournir pour assurer une bonne information de l'emprunteur
- Connaissances et démarches nécessaires à la prévention du surendettement

**Les clés pour réussir la relation commerciale dans le marché concurrentiel du regroupement de crédits - 2 heures**

- Environnement 2023 du RAC :
  - Evolution des taux directeurs
  - Incidences sur le métier du RAC
  - Les évolutions (seuil de l'usure)
- Typologie de clientèle :
  - Quelles typologies rencontrées (mal-endetté, client projet, profil gestionnaire)
  - Comment aborder ces différents clients
- Découverte client :
  - Les étapes d'une découverte efficace
  - Les questions essentielles à poser pour proposer une solution plus adaptée

- Le traitement des objections :
  - Comment traiter efficacement une objection (méthode CRAC)
  - Quelques exemples en lien avec le RAC
- Le second-rang :
  - Une solution plus adaptée
  - Une solution pour être différent
  - Une solution pour mieux vendre

### **Les moyens d'encadrement :**

**Pascal DONTAIL** : Formateur IOBSP et cadre supérieur dans le domaine du regroupement de crédits.

**Jean-Yves CUNUDER** : Formateur et courtier en crédit immobilier. Intervient sur le thème de la distribution du crédit à la consommation.

### **Moyens pédagogiques utilisés :**

**Formation asynchrone** : Mise à disposition de vidéos, documents et quizzes d'entraînement dans les modules de formation composant le parcours ou la formation. L'accompagnement du formateur référent s'effectue via des modes de communication ne nécessitant pas de connexion simultanée. Dans notre cas, il est possible de contacter le formateur via la plateforme de formation dans l'espace prévu à cet effet, ou bien encore par l'échange de mails (courriels accessibles dans le protocole individuel de formation transmis avant le démarrage). L'intervenant se charge de répondre par mail dans un délai de 48 heures (sous format vidéo ou texte). Possibilité d'échange téléphonique sur simple demande écrite.

### **Moyens techniques utilisés :**

Compte individuel (sécurisé par un mot de passe) sur une plateforme e-learning comprenant les différentes étapes de la formation. Un accompagnement technique est effectif durant toute la durée de la session, et les modalités indiquées dans le protocole individuel de formation transmis avant le démarrage.

### **Moyens permettant de suivre l'exécution de l'action et d'en apprécier les résultats :**

- Evaluation complémentaire en fin de formation, sous forme de QRU/QCM, comprenant 12 questions. Cette épreuve se fera en 2 fois :
  - il y aura une évaluation spécifique pour le thème "distribution du crédit à la consommation (LCC) avec 7 questions et il faudra obtenir 71% de réussite.
  - il y aura une évaluation sur l'autre thème avec 5 questions, et il faudra obtenir 80% de réussite.
- L'épreuve du contrôle des compétences acquises est réputée réussie lorsque le nombre de bonnes réponses excède 70 %.
- Evaluation de la formation par le stagiaire
- Remise des documents complémentaires : livret de formation réglementaire et de l'attestation d'assiduité, accompagnés du relevé de connexions.

### **Plus d'informations :**

Géraldine FRANCOIS

Tél. 06.95.18.30.71

Mail : [g.francois@sas-sophia.fr](mailto:g.francois@sas-sophia.fr)