



ICB Europe

LES SÉMINAIRES MÉTIERS ANGLAIS POUR LA BANQUE DE RÉSEAU NIVEAUX B1 à C1



Durée : 14 heures sur 2 jours (en intensif)

Format : cours collectifs

Objectif : se familiariser avec le vocabulaire relatif aux produits et procédures de la banque de réseau ainsi qu'avec les attentes et les exigences des clients anglophones afin d'améliorer les relations avec ses clients et homologues internationaux

PROGRAMME DU SÉMINAIRE

Afin de donner aux participants les moyens de dialoguer en anglais avec leurs interlocuteurs, ce programme propose un parcours thématique des sujets clés liés aux banques de réseau.

- Les comptes en banque.
- Les moyens de paiement.
- Les prêts.
- Les services de change.
- Les produits d'investissement.
- Les assurances.
- Les problèmes de liquidité.
- Le découvert.
- Les services en ligne.
- Les différences culturelles entre Anglo-Saxons et Français.
- CRM (Customer Relationship Management) et la gestion des situations difficiles.
- Les chiffres.

Compétences clés à développer

- Parler de sa banque et de sa structure.
- Présenter les produits bancaires et leur fonctionnement.
- Décrire et expliquer les procédures et les processus
- Répondre aux demandes courantes.
- Gérer les plaintes et les situations de conflit.