

ACADÉMIE SERVICE CLIENT ORIENTÉ MÉTIER

Service client de banque

Accueillir, expliquer et suivre chaque demande bancaire avec clarté et discrétion.



VISUEL D'ILLUSTRATION

FORMATION

2 jours / 14 h

OBSERVATION

3 jours de stage

TARIF

100 USD

CALENDRIER

12 sessions / an

Formation certifiante - places limitées - inscription en ligne

CHOISIR UNE SESSION >

Agréée par le ministère de la Formation professionnelle
Numéro d'agrément à communiquer

Programme et compétences

En agence, au téléphone ou par messagerie, une demande peut concerner un compte, une opération non reconnue, des frais ou un canal numérique. L'agent apprend à expliquer ce qu'il peut vérifier et à transmettre le reste au service habilité.

PUBLIC CONCERNÉ

Agents d'accueil, conseillers clientèle, équipes de centre d'appel et superviseurs d'agence.

À L'ISSUE DE LA FORMATION, VOUS SAUREZ

- Expliquer une opération, un tarif ou un délai sans jargon
- Recueillir une contestation et préserver les preuves utiles
- Orienter sans divulguer de données sensibles
- Assurer le suivi et la clôture d'une réclamation

QUATRE MODULES, QUATRE MISES EN SITUATION

MODULE 01

Accueil et compréhension du besoin

- Écouter et reformuler une demande financière
- Orienter entre accueil, conseiller et service spécialisé
- Adapter le langage au niveau de familiarité numérique du client

Pratique : Simulation d'accueil d'un client inquiet au guichet.

MODULE 03

Transactions contestées et confidentialité

- Recueillir référence, date et preuve disponible
- Vérifier l'identité selon la procédure interne
- Protéger les données bancaires et orienter une suspicion de fraude

Pratique : Constituer un dossier de contestation sans exposer les données du client.

MODULE 02

Transparence des opérations

- Expliquer les étapes d'une opération et les informations vérifiables
- Présenter les frais et délais annoncés par l'établissement
- Éviter les promesses hors de son pouvoir de décision

Pratique : Réécrire une explication de frais en langage simple.

MODULE 04

Suivi multicanal et résolution

- Documenter le dossier entre agence, téléphone et messagerie
- Fixer un retour réaliste
- Escalader et clôturer avec une explication compréhensible

Pratique : Jeu de rôles : suivi d'une opération contestée jusqu'au retour au client.

Choisissez votre session.

Une session par mois pour chaque formation Service client.

Chaque session comprend deux jours de formation (14 heures), puis trois jours ouvrés de stage d'observation. Les lieux de stage sont confirmés avant la session.

JANVIER

5-11 janvier

Cours 5-6 / Stage 7, 8, 11

JUILLET

6-12 juillet

Cours 6-7 / Stage 8, 9, 12

FÉVRIER

2-8 février

Cours 2-3 / Stage 4, 5, 8

AOÛT

3-9 août

Cours 3-4 / Stage 5, 6, 9

MARS

2-8 mars

Cours 2-3 / Stage 4, 5, 8

SEPTEMBRE

7-13 septembre

Cours 7-8 / Stage 9, 10, 13

AVRIL

6-12 avril

Cours 6-7 / Stage 8, 9, 12

OCTOBRE

5-11 octobre

Cours 5-6 / Stage 7, 8, 11

MAI

4-10 mai

Cours 4-5 / Stage 6, 7, 10

NOVEMBRE

2-8 novembre

Cours 2-3 / Stage 4, 5, 8

JUIN

1-7 juin

Cours 1-2 / Stage 3, 4, 7

DÉCEMBRE

7-13 décembre

Cours 7-8 / Stage 9, 10, 13

Prêt à réserver votre place ?

Scannez le code ou ouvrez le calendrier du métier sur le site.



Tout pour préparer votre formation.

Une pédagogie concrète, des modalités claires et une inscription sécurisée par votre compte apprenant.

FORMAT ET STAGE

2 jours (14 heures) de formation en présentiel avec mises en situation, suivis de 3 jours ouvrés de stage d'observation réelle. L'organisme d'accueil et les détails pratiques sont confirmés avant la session.

TARIF ET PAIEMENT

100 USD par participant. Paiement en une fois, plus tard ou progressivement, au choix de l'apprenant. Le cash au bureau est disponible ; EasyPay Mobile Money et carte bancaire seront proposés après activation technique.

ACCUEIL SUR PLACE

Une pause café est offerte chaque jour de formation en présentiel. Un repas est offert pendant chacun des deux jours de formation ; ces prestations ne s'appliquent pas aux jours de stage d'observation. Places limitées.

ÉVALUATION ET CERTIFICAT

Évaluations formatives pendant le parcours et évaluation finale : Mises en situation formatives et traitement final d'un dossier bancaire simulé. Certificat BIZACADEMY après validation des acquis.

ACCÈS ET REMBOURSEMENT

La totalité du prix doit être réglée avant le premier jour de formation. En cas de solde impayé à cette date, l'accès à la formation est refusé. Les montants déjà versés sont remboursés dans un délai maximal d'un mois, après déduction de 5 USD de frais de tenue de compte et des frais de transfert facturés par l'opérateur.

CONTACT ET INSCRIPTION

BIZACADEMY - Appartement 2, Immeuble du 30 Juin, Boulevard du 30 Juin, Gombe, Kinshasa

academy@biztechnologies.cd | +243 823 142 422

Agréée par le ministère de la Formation professionnelle - numéro d'agrément à communiquer.

CHOISIR UNE SESSION >