

Devenir Conseiller·e Commercial·e

MaCarrière

m²i
Formation

Document mis à jour le 16/09/2025

Dispositif de formation :	Préparation Opérationnelle à l'Emploi (POE)
Date de formation :	Du 13 octobre 2025 au 22 janvier 2026
Lieu(x) de formation :	Marcq-en-Barœul
Date limite d'envoi de candidature :	Le 25 septembre 2025

Une ESN forme et recrute en CDI pour son site de Marcq-en-Barœul, via une Préparation Opérationnelle à l'Emploi M2i de 448 heures, qui se déroulera à Marcq-en-Barœul du 13 octobre 2025 au 22 janvier 2026.

Venez vivre au coeur du changement en tant que conseiller commercial !

Par vos échanges téléphoniques avec nos clients, vous leur apportez totale satisfaction. Grâce à votre grande écoute, vous savez leur proposer nos produits et services et les fidéliser dans le respect de l'éthique et de la qualité de Entreprise. Vous atteindrez ainsi les objectifs commerciaux et qualitatifs fixés par votre manager.

Les missions du conseiller commercial :

- Expliquer les différents types de crédit à la consommation et les produits de prévoyance
- Assurer votre devoir de conseil
- Adopter les bonnes postures pour mieux communiquer avec le client
- Gérer la relation avec le client
- Assurer les diligences de lutte contre le blanchiment des capitaux
- Prendre en compte les besoins du client
- Apporter au client ou prospect une réponse adaptée et formalisée comportant une information précontractuelle et/ou contractuelle selon les cas
- Présenter, proposer ou aider à la conclusion d'une opération d'assurance
- Négocier et conclure des ventes de produits financiers et assurance adaptées aux besoins spécifiques des clients

OBJECTIFS DE FORMATION

A l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Connaître la réglementation encadrant les IOBSP, les produits de prévoyance et d'assurance
- Connaître des produits bancaires, de l'assurance et la législation les encadrants
- Avoir une connaissance pratique des notions liées à l'activité
- Assurer un conseil personnalisé en crédit et assurance afin de fidéliser la clientèle
- Analyser les mouvements comptables
- Rechercher les offres commerciales
- S'assurer de la satisfaction client
- Développer et maintenir un portefeuille client en identifiant les opportunités commerciales
- Développer les réflexes de la vente par signature électronique
- Négocier et conclure des ventes de produits financiers et assurance adaptées aux besoins spécifiques des clients

PRÉREQUIS

- Sourire et dynamisme, bonne communication et bon relationnel, assertivité, patience, courtoisie, écoute, sens du client
- Curiosité pour apprendre, bonne expression écrite et orale, à l'aise dans l'utilisation informatique
- Détermination commerciale, esprit d'équipe et goût du challenge
- Première expérience en relation client (service client, boutique...)
- Intérêt pour produits bancaires

PUBLIC CONCERNÉ ET FINANCEMENT

Cette formation financée à 100%* est à destination des demandeur·se·s d'emploi inscrit·e·s à France Travail.

Après validation de votre candidature par l'entreprise, elle sera soumise à votre conseiller France Travail pour valider la cohérence entre votre profil et votre projet de formation.

COMPÉTENCES ET TECHNOLOGIES ABORDÉES

Catégorie	Module	Nombre de jours	Nombre d'heures
Méthode	Accueil : Discours d'accueil autour d'un petit déjeuner. - Visite des locaux. - Présentation APTP. - Remise des PC. - Présentation des objectifs de formation et du parcours de la formation. - Règles de vie, horaire de formation, organisation, déroulement de la formation.	0.5	3.5
Méthode	Apprendre à apprendre : Identifier le fonctionnement des mémoires et des piliers de l'apprentissage - Mettre en oeuvre les meilleures stratégies pour mémoriser et consolider les acquis	0.5	3.5
Crédit	Les indispensables de la culture crédit : Maîtriser les principes techniques et juridiques des crédits à la consommation. - Proposer des solutions de financement alternatives adaptées à la situation des clients et prospects. - Présenter à l'emprunteur les caractéristiques des solutions proposées et les informations indispensables avant de contracter un crédit à la consommation. - Faire du crédit à la consommation un levier pour développer une relation commerciale pérenne et rentable. Connaître les caractéristiques du crédit à la consommation. - Identifier les différentes formes de crédit. - S'approprier les informations légales de vente liées aux crédits à la consommation (cadre juridique). - Maîtriser les droits et obligations des intermédiaires et des emprunteurs. - Définir les principes du crédit renouvelable.	2	14
Produits	Découvertes des produits : Acquérir les fondamentaux des produits afin de réaliser une proposition commerciale. - Présenter les informations devant faire l'objet d'une explication rigoureuse auprès de la clientèle en matière d'assurance. Connaître les caractéristiques, les avantages et les bénéfices clients proposés par la Marque - Connaître les caractéristiques et les avantages des produits ADE. - Appliquer notre droit et devoir de conseil en matière d'assurance.	2	14
Client	Les fondamentaux de la relation client : Intégrer la culture client par téléphone chez APTP : Etablir une communication de qualité. - Construire une relation de confiance avec son client. - Découvrir les techniques commerciales pour un rebond convainquant. - Respecter les différentes étapes de l'entretien téléphonique. - Mieux connaître le client pour personnaliser l'argumentation. - Proposer une offre personnalisée en utilisant les techniques commerciales. - Adopter les bonnes postures pour mieux communiquer avec le client. - Présentation de la grille d'écoute.	1.5	10.5
Client	Gérer les demandes clients hors ventes : Réaliser des actes de gestion. - Comprendre le fonctionnement d'un contrat. - Accompagner le client sur l'espace client. - Satisfaction client. - Présentation des différents outils indispensables à la relation client. - Effectuer les actes de gestion spécifiques aux crédits dans le respect des procédures en vigueur tout en faisant le lien avec l'espace client. - Répondre efficacement aux demandes clients. - Analyser les mouvements comptables.	11	77
Mise en situation	Découverte du poste du conseiller SAV : Simulations téléphoniques. - Manipulations avec les différents outils. - Comité écoutes.	2.5	17.5
Mise en situation	Découverte du poste du conseiller SAV en réel : Prise d'appels sur les flux, Actes SAV.	6.5	45.5

Techniques de vente	Saisir une proposition commerciale depuis les outils du client. Définir les différents parcours de souscription d'un contrat. - Connaître les critères d'éligibilités pour proposer une signature électronique. - Identifier la bonne tarification en lien avec la situation client. - Connaître les différentes pièces justificatives. - Connaître les outils indispensables à la vérification des PJ. - S'approprier l'outil afin d'effectuer une simulation et une proposition de qualité. - Accompagner son client de manière optimale pour la finalisation de son contrat.	2.5	17.5
Mise en situation	Découverte du poste du conseiller SAV en réel : Prise d'appels sur les flux, Actes SAV + Rebond commercial.	3.5	24.5
Techniques de vente	Les techniques de ventes : Découvrir les techniques commerciales pour un rebond convainquant. - Identifier les besoins et les attentes du client. - Acquérir la Méthode CAB. - Accueillir et traiter l'objection client.	1.5	10.5
Mise en situation	Découverte du poste du conseiller SAV en réel Prise d'appels sur les flux , Actes SAV + Rebond commercial.	6	42
Techniques de vente	Le conseil sur ouverture : Apporter aux clients un service de meilleure qualité tout en augmentant l'autonomie, la responsabilité et qualité de travail des collaborateurs Connaître les terminologies spécifiques afin d'apporter une réponse adaptée à son client. - Découvrir les outils indispensables pour le conseil sur ouverture. - Analyser un dossier en attente de financement. - Savoir relancer son portefeuille client. - Accompagner le client pour transmettre les informations manquantes à l'étude. - Découvrir les outils nécessaires pour apporter une réponse fiable.	1	7
Mise en situation	Découverte du poste du conseiller SAV en réel : Prise d'appels sur les flux , Actes SAV + Rebond commercial	3	21
Produits	Le rachat de crédit : Le regroupement de crédits, Connaissances et diligences à accomplir pour assurer une bonne information.	1.5	10.5
Prise d'appels	Prise d'appels : Découverte du poste du conseiller SAV en réel : Prise d'appels tous les flux	1	7
Assurance	IAS 2 : Fondamentaux de l'assurance et la réglementation applicable aux mandataires : Répondre aux exigences de capacités professionnelles posées par la loi pour les IAS. - Acquérir le niveau de capacité professionnelle requis pour l'exercice de la profession. - Connaître l'environnement réglementaire et les conditions d'exercice des IAS - Maîtriser les principes techniques et juridiques et les règles de commercialisation des assurances et maîtriser l'environnement juridique et fiscal des opérations d'assurances Passage de la certification capacité professionnelle des intermédiaires en assurance - niveau II-IAS: Quiz - obtention au dessus de 70% de bonnes réponses	9	63
Prise d'appels	Prise d'appels : Découverte du poste du conseiller SAV en réel : Prise d'appels tous flux.	2	14
Assurance	Permettre aux collaborateurs de développer leurs compétences sur un domaine clé des prévoyances Connaître les caractéristiques, les avantages et les bénéfices client des produits de prévoyance. - Cibler les éléments sur l'outil pour proposer et adapter le produit à la situation du client. - Accrocher le client pour proposer le produit de prévoyance le plus adapté au besoin du client. - Construire un argumentaire efficace. - Initier le participant à l'activité assurance. - Accueillir les objections client (objection/ Refus client). - S'approprier le discours réglementaire lié à la souscription en signature électronique du produit assurance.	2.5	17.5
Prise d'appels	Découverte du poste du conseiller SAV en réel : Prise d'appels sur les flux, Actes SAV + Rebond commercial.	2.5	17.5

CERTIFICATION

Passage de la certification capacité professionnelle des intermédiaires en assurance - Niveau II-IAS

À PROPOS DES CERTIFICATIONS

Certification éditeur :

Les certifications éditeurs dépendent des éditeurs uniquement (PEGA, SAP, Salesforce, Microsoft, Red Hat...). Chaque éditeur a sa propre façon d'évaluer son candidat.

Cela se fait souvent par le biais d'un QCM chronométré. Sur cette base, il faut généralement obtenir un pourcentage de succès supérieur à 70%. Merci de prendre le temps de demander à vos interlocuteurs M2i le cadre et les conditions de ce passage.

Validation des acquis M2i :

La validation des acquis M2i se fait soit par un QCM chronométré, soit par un examen de fin de parcours où les candidats passent par groupes de 2 ou 3 devant un jury qui déterminera vos acquis suite à votre cursus de formation. Généralement cette soutenance est précédée de 3 jours de travaux pratiques en groupe afin de préparer cette soutenance. Les équipes M2i pourront vous guider dans votre projet.

LES PLUS DE M2I FORMATION

Microsoft Teams Education, un outil de suivi et d'animation en présentiel et à distance :

- Espace de stockage collaboratif pour accéder aux différents supports de cours et cahiers d'exercices
- Fonctionnalités pour gérer des sessions à distance

La playlist e-learning : tous les apprenants ont accès avant, pendant et après le cursus à notre plateforme e-learning M2i Learning pour :

- Acquérir les connaissances prérequis avant de démarrer (sous condition de l'existence des modules pour combler les lacunes)
- Utiliser les modules conseillés par les formateurs pour faire de l'ancrage mémoriel sur des sujets abordés pendant la formation
- Revenir sur un sujet après la formation pour continuer à s'auto-former

MODALITÉS, MOYENS ET MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Formation délivrée en présentiel et/ou distanciel (e-learning, classe virtuelle, présentiel à distance).

Le formateur alterne entre des méthodes démonstratives et actives (via des travaux pratiques et/ou des mises en situation).

La validation des acquis peut se faire via des études de cas, des quiz et/ou une certification.

MODALITÉS D'ACCÈS

Nos équipes accorderont toute leur attention au traitement de votre candidature et s'engagent à vous faire un premier retour dans un délai de 7 jours.

ADMISSION

- Dossier de candidature
- Test de vérification des prérequis
- Entretien
- Validation et éligibilité France Travail (dans le cas de certains dispositifs)

Le groupe M2i s'engage pour faciliter l'accessibilité de ses formations. Les détails de l'accueil des personnes en situation en handicap sont consultables sur la page [Accueil PSH](#).

POURQUOI CHOISIR M2I FORMATION ?

- Un apprentissage métier proactif axé sur l'emploi et basé sur le faire avec l'accompagnement de nos formateurs tout au long du parcours.
- Un accès à des experts : bénéficiez de l'expertise de nos formateurs.
- En présentiel ou à distance : accès individuel aux ressources de formation et progression personnalisée si besoin.
- Outils de suivi collectif et individuels (espaces d'échanges et de partage en ligne, salles virtuelles si en présentiel ou à distance, supports de cours, TP, exercices).

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Exemples de validation des acquis de formation :

- Travaux dirigés dans chaque module
- Mise en situation via des cas pratiques et un mini projet
- Certification (si prévue dans le programme de formation)
- Soutenance devant un jury de 30 à 40 min

