BANQUE - ASSURANCE

Négociation commerciale bancaire : préparer, argumenter et conclure l'entretien

Le client arrive avec une offre concurrente en main et demande un alignement sur le taux ou la suppression de frais. Le conseiller cède rapidement pour ne pas perdre la relation puis constate que la rentabilité du dossier ne tient plus. Faute de préparation l'entretien tourne autour du seul prix. Cette journée s'adresse à des conseillers qui découvrent la négociation en clientèle de particuliers. Elle part des entretiens réels de la banque de détail : financement immobilier, révision de conditions, équipement en services. Le participant apprend à préparer, à argumenter sur la valeur et à obtenir une contrepartie à chaque concession.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
2 jours — 14 h	**Présentiel ou à distance**	**À partir de 1 880 € HT**	**11 jours ouvrés après validation du financement.**

Mon Pôle Formation est un organisme certifié Qualiopi. La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : **ACTIONS DE FORMATION** — certificat n° 76 31 02622 31 (SGS ICS)

01 Public visé et prérequis

PUBLIC VISÉ
Conseillers de clientèle de particuliers ainsi que chargés d'accueil et conseillers en agence bancaire débutants.

PRÉREQUIS
Aucun prérequis

POSITIONNEMENT À L'ENTRÉE
Analyse du besoin et test de positionnement. Vos réponses sont partagées avec votre formateur afin d'adapter la formation à votre niveau et votre contexte professionnel.

02 Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Préparer un entretien de négociation à partir de la situation et de l'historique du client
- Construire une argumentation qui valorise la relation au-delà du tarif
- Traiter les objections portant sur le prix et sur la concurrence
- Obtenir une contrepartie pour chaque concession consentie
- Conclure l'entretien et verrouiller les engagements pris

03 Programme détaillé

M1 Préparer l'entretien

- Ne pas entrer en séance les mains vides
- Analyse de la situation du client et de son équipement actuel
- Définition de l'objectif de l'entretien et du point de rupture
- Repérage des marges de manoeuvre tarifaires disponibles
- Anticipation des arguments concurrents que le client apportera
- Atelier : Chaque participant prépare la fiche de préparation d'un entretien client à venir.

M2 Conduire la négociation

- Déplacer la discussion du prix vers la valeur
- Découverte des besoins et questions qui font parler le client
- Construction de l'argumentation autour du service rendu
- Présentation du tarif et justification de la proposition
- Traitement des objections de prix et des comparaisons concurrentes
- Règle de la contrepartie pour toute concession accordée
- Mise en situation : Les participants mènent un entretien face à un client qui exige un alignement sur une offre concurrente.

M3 Conclure et suivre

- Sécuriser l'accord et la relation
- Signaux d'achat et techniques de conclusion
- Formalisation des engagements réciproques
- Traitement des demandes de délai de réflexion
- Suivi après l'entretien et préparation du rendez-vous suivant
- Cas pratique : À partir d'un entretien enregistré en séance les participants identifient les concessions faites sans contrepartie.

04 Modalités pédagogiques, méthodes et moyens

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES
Présentiel ou à distance

LIEU / FORMAT
Dans vos locaux — jusqu'à 10 collaborateurs, Paris — Présentiel, À distance — Classe virtuelle

MÉTHODES MOBILISÉES
• Apports théoriques, ateliers et cas pratiques. Support de cours numérique et fiches méthodes fournis.

ENCADREMENT
Formateurs qualifiés et expérimentés, experts de leur domaine, sélectionnés par Mon Pôle Formation.

05 Modalités d'évaluation et de suivi

ÉVALUATION DES ACQUIS
• QCM et mises en situation. Évaluation des acquis en début et en fin de parcours, évaluation à chaud et à froid à 60 jours.

SUIVI DE L'EXÉCUTION
• Émargement des participants
• Certificat de réalisation remis à l'issue de la formation

SANCTION DE LA FORMATION
Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

06 Type de reconnaissance

Formation non certifiante — Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

07 Modalités d'accès, financement et tarifs

MODALITÉS D'INSCRIPTION
Inscription en ligne, par téléphone, par devis ou via votre OPCO.

DÉLAI D'ACCÈS
11 jours ouvrés après validation du financement.

FINANCEMENTS POSSIBLES
- OPCO et plan de développement des compétences
- FAF et CFP
- France Travail
- Paiement jusqu'à 6 fois sans frais

DATES / SESSIONS
Entrées permanentes

FORMULE	DÉTAIL	TARIF
Inter-entreprises	-10 % dès 2 participants, -15 % dès 3, -20 % à partir de 4 inscrits sur la même session.	**À partir de 1 880 € HT**

Prix nets — exonération de TVA, article 261-4-4° du CGI.

08 Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Accessible aux personnes en situation de handicap. Contactez notre référent handicap pour construire une solution adaptée : contact@monpoleformation.fr

RÉFÉRENT HANDICAP
Tiffany LESTROUBAC

CONTACT
contact@monpoleformation.fr

09 Indicateurs de résultats

INDICATEUR	RÉSULTAT	MODALITÉS DE CALCUL
Taux de satisfaction	**N/A**	Moyenne des notes de satisfaction des stagiaires sur les 12 derniers mois
Taux d'abandon	**N/A**	Calculé sur les 12 derniers mois

Résultats arrêtés au 29/09/2026. N/A : donnée non disponible ou effectif insuffisant sur la période.

10 Contacts

INSCRIPTIONS ET INFORMATIONS
contact@monpoleformation.fr
01 87 66 57 66

ADRESSE
10a rue du Maréchal de Lattre de Tassigny, 76420 Bihorel

RÉCLAMATIONS
Par e-mail : contact@monpoleformation.fr