



PARLEZ LA LANGUE DE VOS AMBITIONS

PROGRAMME BANQUE & ASSURANCE

Communiquez avec vos clients et gérez vos transactions internationales

PUBLIC CONCERNÉ

Chargés de clientèle, conseillers bancaires, gestionnaires assurance et cadres financiers en relation avec une clientèle internationale.

PRÉ REQUIS

Aucun pour les financements privés ou entreprise. Pour un financement via le CPF : Un niveau A2 minimum est requis. Le niveau initial est évalué au moyen d'un test de positionnement en ligne (compréhension écrite et orale, expression écrite et orale)

OBJECTIFS GÉNÉRAUX :

Cette formation vise à renforcer la communication professionnelle
À l'issue du parcours, le participant sera capable de :

- ✓ Maîtriser le vocabulaire spécifique de la banque, de la finance et de l'assurance.
- ✓ Conseiller et accompagner efficacement des clients internationaux.
- ✓ Gérer des transactions, dossiers et contrats en langue étrangère.
- ✓ Développer une communication claire, fluide et professionnelle à l'écrit comme à l'oral.
- ✓ Gérer les réclamations et situations sensibles dans un contexte interculturel.
- ✓ Expliquer simplement des procédures ou produits complexes à des interlocuteurs étrangers

Les objectifs opérationnels seront identifiés suite à l'analyse des besoins et du niveau



THÉMATIQUES ABORDÉES

Le contenu est adapté à la langue choisie (anglais, espagnol, allemand, italien, etc...) et au niveau du participant

- ✔ **Vocabulaire et communication professionnelle**
 - Terminologie bancaire, financière et assurantielle.
 - Expressions clés pour la gestion de comptes, crédits, placements et assurances.
 - Dialogue avec les clients et partenaires étrangers.
- ✔ **Communication orale**
 - Simulation d'entretiens de conseil et d'accompagnement client.
 - Présentation des produits et services (crédit, épargne, assurance vie, sinistres).
 - Reformulation et clarification des informations pour des interlocuteurs non natifs.
- ✔ **Communication écrite**
 - Rédaction et traduction de documents : courriers, e-mails, contrats, devis, attestations.
 - Explication de documents réglementaires et notices d'information.
 - Correspondance professionnelle et administrative internationale.
- ✔ **Gestion des situations complexes**
 - Réclamations clients : écoute, reformulation, gestion apaisée.
 - Traitement des sinistres et communication interservices.
 - Explication claire des démarches, délais et garanties.
- ✔ **Mises en situation**
 - Jeux de rôle : entretiens avec des clients étrangers.
 - Simulation de rendez-vous de conseil ou d'ouverture de compte.
 - Analyse et traduction de documents bancaires et assurantiels

PERSONNALISATION DU PARCOURS

Un programme détaillé et personnalisé est établi après l'analyse du niveau et des besoins de chaque participant. Cette personnalisation permet d'adapter le vocabulaire, les activités et le rythme aux objectifs spécifiques de l'entreprise et de ses collaborateurs.

ÉQUIPE PÉDAGOGIQUE

Formateurs expérimentés, natifs ou bilingues, spécialisés dans le domaine professionnel. Ils suivent une formation continue et sont sélectionnés pour leur pédagogie et capacité d'adaptation. Le nom et la biographie du formateur sont communiqués à l'apprenant avant le début du parcours.

Notre force : une équipe de formateurs passionnés par la transmission, ancrés dans la réalité du terrain et capables de créer une atmosphère d'apprentissage dynamique, bienveillante et efficace.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

- ✓ Documents authentiques (vidéos, articles, supports audio)
- ✓ Exercices de compréhension, jeux de rôle, simulations professionnelles
- ✓ Ressources complémentaires envoyées par mail ou distribuées après chaque session

DURÉE ET FORMAT

- Formation dispensée en présentiel ou en visioconférence.
- Cours individuels ou en petits groupes homogènes (maximum 6 participants).
- Volume horaire : de 10 à 60 heures selon les besoins.
- Rythme adaptable : intensif, semi-intensif ou extensif.
- Exemple de parcours type – 20 heures : 10 séances de 2h ou 20 séances d'1h, en centre ou à distance.
- Progression linguistique centrée sur les besoins du poste.

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCES

- Inscriptions toute l'année (sous réserve de disponibilité)
- Test de niveau + analyse des objectifs en ligne
- Intégration sous 10 jours après validation du devis et résultats du test de niveau (14 jours pour le financement CPF)

TARIFS : Sur devis

DISPOSITIF DE SUIVI ET D'ÉVALUATION

SUIVI DE L'EXÉCUTION

- Feuilles de présence signées (papier ou numérique)

ÉVALUATIONS TOUT AU LONG DU PARCOURS

- Évaluation initiale (orale + écrite)
- Appel téléphonique de suivi après le 4^e cours
- Évaluation intermédiaire : questionnaire à mi-parcours, analyse pédagogique et ajustements si besoin
- Évaluation continue des progrès dans chaque thématique

FIN DE FORMATION

- Questionnaire de satisfaction
- Entretien bilan proposé avec la RH
- Attestation de fin de formation
- Certification au choix (Lilate, Toeic, Cloe...)

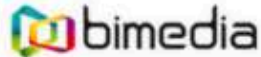
ACCESSIBILITÉ

- Locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite
- Des aménagements pédagogiques sont possibles pour les personnes avec troubles sensoriels, moteurs, cognitifs, ou psychiques
- Entretien possible avec la référente handicap pour identifier les besoins spécifiques

ASSISTANCE TECHNIQUE ET PÉDAGOGIQUE

- Assistance pédagogique assurée par le formateur tout au long du parcours
- Assistance technique (connexion, plateforme, documents) :
 - Tél. : 09.77.54.13.88
 - Email : admin.ew@centre-formation-langues.fr
 - Disponibilité : du lundi au vendredi, 9h00 – 12h00 / 13h30 – 17h30

ILS NOUS FONT CONFIANCE



*Parce que chaque projet
est unique*

Contactez-nous



Siège social
73 Rue des Plesses
85180 Les Sables d'Olonne



02.51.95.21.05



contact@centre-formation-langues.fr



www.centre-formation-langues.fr



V2 (Dernière version : 08/04/26
conforme aux exigences
réglementaires en vigueur)