



# Banque / Assurance

Mise à jour févr. 2025

**Durée** 3 jours (21 heures )

« Délai d'accès maximum 1 mois »

## OBJECTIFS PROFESSIONNELS

- Savoir faire face à des situations variées de la vie courante et professionnelle
- Acquérir du vocabulaire pour parler de sujets courants en utilisant des structures simples en face à face ou au téléphone
- Rédiger ou comprendre des documents écrits de différents types

## PARTICIPANTS

- 

## PRE-REQUIS

- Niveau B1 pré-intermédiaire minimum
- Audit préalable obligatoire

## MOYENS PEDAGOGIQUES

- Réflexion de groupe et apports théoriques du formateur
- Travail d'échange avec les participants sous forme de sous forme de réunion-discussion
- Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle
- Validation des acquis par des questionnaires, des tests d'évaluation, des mises en situation et des jeux pédagogiques.
- Remise d'un support de cours.

## MODALITES D'EVALUATION

- Feuille de présence signée en demi-journée,
- Evaluation des acquis tout au long de la formation,
- Questionnaire de satisfaction,
- Positionnement préalable oral ou écrit,
- Evaluation formative tout au long de la formation,
- Evaluation sommative faite par le formateur ou à l'aide des certifications disponibles,
- Sanction finale : Certificat de réalisation, certification éligible au RS selon l'obtention du résultat par le stagiaire

## MOYENS TECHNIQUES EN PRESENTIEL

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation, équipée d'ordinateurs, d'un vidéo projecteur d'un tableau blanc et de paperboard. Nous préconisons 8 personnes maximum par action de formation en présentiel

## MOYENS TECHNIQUES DES CLASSES EN CAS DE FORMATION DISTANCIELLE

- A l'aide d'un logiciel comme Teams, Zoom etc... un micro et éventuellement une caméra pour l'apprenant,
- suivez une formation uniquement synchrone en temps réel et entièrement à distance. Lors de la classe en ligne, les apprenants interagissent et communiquent entre eux et avec le formateur.
- Les formations en distanciel sont organisées en Inter-Entreprise comme en Intra-Entreprise.
- L'accès à l'environnement d'apprentissage (support de cours, labs) ainsi qu'aux preuves de suivi et d'assiduité (émargement, évaluation) est assuré. Nous préconisons 4 personnes maximum par action de formation en classe à distance

## ORGANISATION

- Les cours ont lieu de 9h à 12h30 et de 14h à 17h30.

## PROFIL FORMATEUR

- Nos formateurs sont des experts dans leurs domaines d'intervention
- Leur expérience de terrain et leurs qualités pédagogiques constituent un gage de qualité.



## A L'ATTENTION DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

- Les personnes atteintes de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement, afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation.

## Programme de formation

### Apports lexicaux (13h15)

- Présentation de sa structure, sa fonction, sa mission
- Vocabulaire lié au domaine du transport (itinéraire, charges autorisées, circulation, carte grise, permis de conduire...)
- Invoquer la réglementation en vigueur en France
- Lexique lié à la gestion des stocks (expédition, livraison et réception de matériels divers ainsi que le suivi des marchés)
- Consignes à donner
- Compte- tenu de la plateforme logistique et des livraisons
- Déchargements à effectuer sur site des entreprises

### Gestion de l'inter culturalité des populations étrangères

(02h00)

- Spécificités de chaque pays : les bases de l'éducation, les valeurs fortes, la culture, ce qu'il faut faire et ne pas faire...

### Mises en situations professionnelles (05h45)

- Echanges de pratiques concernant les situations rencontrées par les participants dans leur cadre professionnel
- Prise en compte des spécificités interculturelles des chauffeurs-livreurs
- Conseils pour améliorer son accueil téléphonique ou physique des clients (apprendre à déchiffrer les documents de transport)