



DEMARCHEUR FINANCIER

CERTIFICATION PROFESSIONNELLE

DE L'ASSOCIATION DES INTERMEDIAIRES EN BOURSE



L'INSTITUT DE FORMATION DE LA BOURSE DE TUNIS

L'Institut de Formation de la Bourse de Tunis IFBT est le centre de formation de l'Association des Intermédiaires en Bourse « AIB ».

Il s'adresse aux professionnels de la finance et met à leur disposition une large gamme de formations qui préconisent le développement des connaissances et des compétences nécessaires à l'exercice de leurs fonctions, dans un environnement financier en perpétuelle évolution.

LA MISSION DU « DEMARCHEUR FINANCIER »

Le « démarchage financier » est le fait de contacter une personne afin de lui faire une proposition sur la réalisation d'une opération sur les instruments financiers. Cette prise de contact se fait à l'initiative du démarcheur sans qu'il y ait une quelconque sollicitation de la personne contactée. Cela peut être fait par n'importe quel moyen de communication. Le démarcheur peut aborder la personne en face à face, soit sur son lieu de travail, soit dans un lieu public, soit en faisant du porte-à-porte. Il peut également la contacter à distance en envoyant un courrier postal ou électronique, ou en passant un appel téléphonique. Le démarchage implique qu'il peut s'effectuer sur n'importe quel endroit sauf sur les lieux où les produits financiers se commercialisent.

LA FORMATION « DEMARCHEUR FINANCIER »

La formation « Démarcheur financier » est conçue pour répondre aux besoins des professionnels désirant acquérir, approfondir ou actualiser les connaissances en matière de démarchage.

La formation leur permet notamment de :

- Appréhender l'environnement réglementaire relatif aux produits financiers en Tunisie
- Acquérir les compétences pratiques pour communiquer efficacement avec les clients
- Avoir les outils nécessaires pour améliorer la satisfaction des clients et la qualité de service dans leur travail
- Maîtriser l'organisation d'une stratégie de démarchage efficace

La formation représente la préparation idéale pour l'examen donnant lieu à l'obtention de la carte professionnelle "Démarcheur financier », délivrée par l'Association des Intermédiaires en Bourse « AIB ».

A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

La formation s'adresse à toutes les personnes exerçant sous l'autorité des intermédiaires en bourse, appelés à faire du « démarchage financier ».

Elle est particulièrement adaptée à des personnes ayant, au moins, une licence dans un domaine économique ou juridique ou un diplôme équivalent.

QUELLE VALEUR AJOUTEE

A l'issue de la formation, les apprenants seront capables :

- ✓ Appréhender l'environnement juridique et réglementaire régissant cette activité
- ✓ Maîtriser les techniques commerciales et financières nécessaires à l'exercice du métier de démarcheur financier
- ✓ Se doter de compétences renforcées en matière de qualité de service et de conseil rendus à la clientèle
- ✓ Optimiser leur capacité à développer le portefeuille et atteindre les objectifs fixés

L'OBTENTION DE LA CARTE PROFESSIONNELLE

La formation prépare à l'examen, organisé par l'AIB, pour l'obtention de la carte professionnelle "Démarcheur financier" exigé pour l'exercice du métier tel que prévu par l'article 1^{er} de la Décision Générale du Conseil du Marché Financier n°04 du 24/04/2000.

L'obtention de cette carte est conditionnée par la réussite à un examen. La note de passage est fixée à 70%.

PROGRAMME

MODULE 1 : REGLEMENTATION BOURSIERE (1 JOURNEE)

- Réglementation du marché financier
- Statuts des intermédiaires en bourse
- Règlements de parquet
- Règlement général de la bourse
- Règlements du CMF
- Règlement intérieur de l'intermédiaire en bourse
- Règlement du CMF relatif au dépositaire central des titres
- Règlement du CMF relatif à la lutte contre les manquements sur le marché

MODULE 2 : MARCHES ET PRODUITS FINANCIERS (1 JOURNEE)

- La Notion d'Appel Public à l'épargne
- Les marchés financiers
 - Fonctions
 - Intervenants
- Les Fonds de garantie dans le marché financier Tunisien
- Les principales catégories de titres
 - Les titres de capital
 - Les titres de créances
 - Caractéristiques d'un Emprunt Obligataire
 - Mode de cotation des obligations

MODULE 3 : FISCALITE DES VALEURS MOBILIERES (1 JOURNEE)

- La fiscalité de base des produits financiers
 - La fiscalité des titres de capital
 - La fiscalité des titres de créance
 - La fiscalité des titres hybrides
 - La fiscalité des OPCVM
 - La fiscalité du Compte Epargne en Actions (CEA)
- La fiscalité des produits perçus par la BVMT
- La fiscalité applicable aux non-résidents
- La fiscalité des opérations sur titres (OST)

MODULE 4 : PROSPECTION COMMERCIALE (2 JOURNEES)

- Organiser sa prospection commerciale (Module stratégique)
 - Définir ses cibles :
 - Constituer son fichier de prospection :
 - Déterminer le potentiel et l'accessibilité des prospects :
 - Choisir ses moyens de prospection

- Obtenir des rendez-vous qualifiés (Module pratique)
 - Qualifier ses interlocuteurs
 - Franchir les barrages
 - Accrocher l'intérêt de l'interlocuteur
 - Argumenter le bénéfice du rendez-vous
 - Rebondir sur les objections courantes
 - Accepter le refus... pour mieux revenir

- Réussir le premier entretien face-à-face (Module d'interaction directe)
 - Réussir le premier contact :
 - Accrocher l'intérêt du prospect :
 - Questionner pour comprendre les besoins explicites et implicites :
 - Engager vers l'action :
 - Conclure positivement l'entretien

- Assurer le suivi de sa prospection commerciale (Module de gestion continue)
 - Mettre en place un plan de prospection commerciale :
 - Créer un rythme de prospection :
 - Établir un plan de relance et de suivi :
 - Saisir toutes les occasions de rester dans le paysage du prospect :
 - Faire de chaque client un apporteur d'affaires

- Ateliers pratiques supplémentaires
 - Jeux de rôle
 - Mise en place de stratégies personnalisées
 - Simulation d'appels et de rendez-vous
 - Analyse de données de prospection

MODULE 5 : TECHNIQUE DE COMMUNICATION, D'ACCUEIL CLIENT ET DE GESTION DES RECLAMATIONS (1 JOURNEE)

- Les fondamentaux de la technique de communication
- Comment convaincre son interlocuteur ?
- Comment inciter les clients à devenir des clients ambassadeurs ?
- Les prérequis à la fonction accueil
- Comment préparer son accueil ?
- Savoir communiquer et s'adapter à chaque type de client (les différents profils de clients)
- Assurer un accueil et une technique de communication de qualité
- Comment mesurer la satisfaction du client ?
- Comment affronter les situations délicates ?

MODULE 6 : TECHNIQUES DE VENTE (1 JOURNEE)

- CERNER les attentes clients et le parcours client
 - Comprendre les nouveaux parcours clients
 - Intégrer les différentes étapes du processus de vente
- CIBLER son client ou prospect pour mener un rendez-vous commercial utile
 - Fixer son objectif : ambitieux et réaliste
 - Collecter les informations grâce au digital : Web, réseaux sociaux
- CONTACTER pour enclencher le dialogue
 - Donner envie par une prise de contact positive et motivante
 - Susciter l'intérêt par une accroche vendeuse
 - Créer l'interaction avec le client.
- CONNAÎTRE les besoins du client pour adapter son offre
 - Tout découvrir de la situation, des besoins du client
 - Déterminer les motivations réelles
 - Questionner le client : techniques et bonnes pratiques
 - Reformuler sa compréhension du besoin

- **CONVAINCRE** des bénéfices de l'offre pour persuader d'acheter
 - Construire et présenter des arguments percutants
 - Valoriser son prix.
 - Répondre en souplesse aux objections du client

- **CONCLURE** la vente pour emporter la commande
 - Saisir le bon moment pour conclure : les "feux verts" de la conclusion
 - Engager le client à l'achat
 - Verrouiller la suite à donner et les engagements mutuels

- **CONSOLIDER** la relation pour mieux fidéliser le client
 - Poursuivre l'expérience client après la vente
 - Rester dans le paysage du client pour fidéliser et revendre

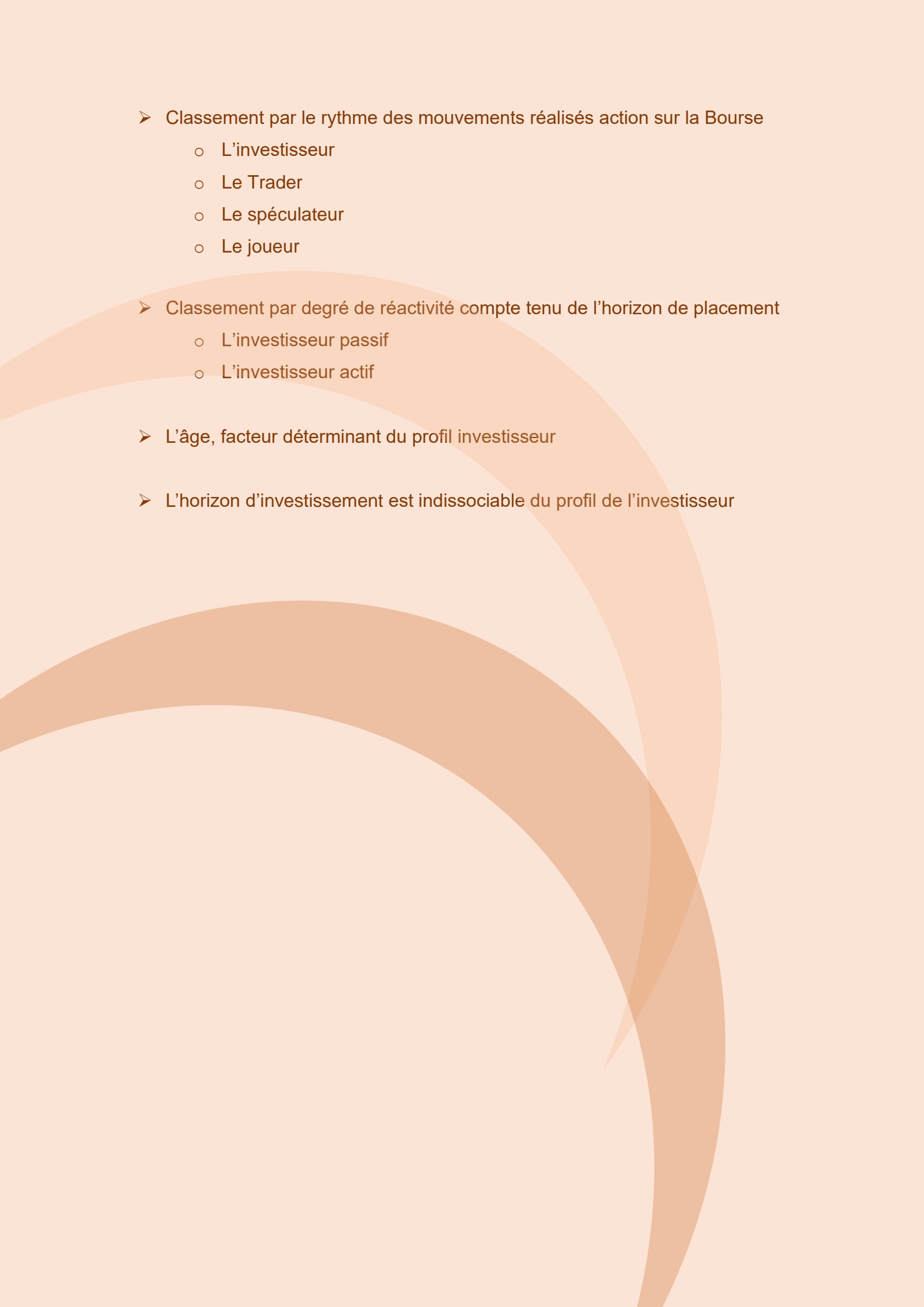
MODULE 7 : TYPOLOGIE DES INVESTISSEURS EN BOURSE (1 JOURNEE)

- L'aversion au risque : la clé de voûte du profil investisseur

- Classement d'investisseurs par capacité d'investissement
 - Les Investisseurs individuels
 - Les Investisseurs institutionnels

- Classement d'investisseurs par degré d'aversion au risque
 - Profil prudent
 - Profil équilibré
 - Profil dynamique

- Classement d'investisseurs : par niveau de confort par rapport au couple
Risque/Rendement
 - Protecteur
 - En quête d'équilibre
 - Aventurier
 - Concurrent

- 
- Classement par le rythme des mouvements réalisés action sur la Bourse
 - L'investisseur
 - Le Trader
 - Le spéculateur
 - Le joueur

 - Classement par degré de réactivité compte tenu de l'horizon de placement
 - L'investisseur passif
 - L'investisseur actif

 - L'âge, facteur déterminant du profil investisseur

 - L'horizon d'investissement est indissociable du profil de l'investisseur

INSTITUT DE FORMATION DE LA BOURSE DE TUNIS

19 Bis, Rue Kamel Ataturk - 1001 Tunis, TUNISIE

T : +216 71 340 815 - F : +216 71 340 806

E-mail : contact@ifbt.tn - Site Web : www.ifbt.tn

