

Les formations management-vente appliquées à la Finance

La nécessité de développer des compétences humaines et managériales...

Dans un environnement où l'évolution des organisations s'accélère, où la prise en compte des risques humains est critique, les acteurs de la Finance se soucient de plus en plus du développement de leurs compétences ; ils se préoccupent aussi bien de leur savoir-faire que de leur savoir-être.

... pour faire face aux spécificités d'un environnement financier de sortie de crise

La crise financière actuelle nous montre l'importance des formations conçues spécifiquement pour des opérateurs et managers de la Finance, que ce soit en termes :

- de fonctionnement au quotidien – organisation de la chaîne front to compta, intérêts parfois divergents d'équipes de vente et de trading, positionnement de structureurs et product specialists, ...
- de fonctionnement lors de réorganisations et / ou fusions,

Par ailleurs, les impératifs de temps («time is money») rendent les opérateurs extrêmement vigilants sur l'efficacité des formations.

L'offre de formation FIRST FINANCE

La prise en compte du contexte et de vos attentes en terme de développement personnel nous a conduit à restructurer notre offre et à intégrer le coaching dans nos formations.

Tous nos séminaires prévoient un suivi individuel pour renforcer l'efficacité de la formation et mettre en pratique les actions décidées lors des stages.

Nos séminaires portent sur 3 grands types de compétences :

Leadership et Management

Pour vous accompagner dans votre prise de fonction de manager, et plus spécifiquement avec un nouveau séminaire sur le management en période de crise vous permettant de développer une communication plus efficace, de mieux gérer votre énergie et vos priorités ainsi que de piloter le changement et désamorcer les conflits en cette période délicate

Vente

Pour améliorer vos performances en tant que Sales, vous permettre de maîtriser l'entretien de vente, les techniques de négociation et de réussir à convaincre vos clients.

Efficacité personnelle

Pour prendre conscience des ressources et des méthodes que chacun possède pour améliorer son efficacité dans le travail, sa gestion du temps et sa communication afin de développer sa capacité à gérer son agenda.

Nos intervenants, ayant eu eux-mêmes des activités opérationnelles en Finance avant de se concentrer sur les techniques de management-vente-efficacité personnelle, sont des professionnels confirmés, à même de parler votre langage et comprendre votre quotidien.

Gilles DUFOUR

Responsable Business Line Management-Vente et Coaching

dufour@first-finance.fr



LE TABLEAU CI-DESSOUS VOUS PERMET DE CHOISIR VOTRE SÉMINAIRE PAR THÈME ET PAR NIVEAU :

Initiation Acquisition Maîtrise Expertise

LEADERSHIP ET MANAGEMENT	COMMERCIAL ET VENTES	EFFICACITÉ PERSONNELLE
FORMATION DES NOUVEAUX MANAGERS D'ÉQUIPES RESSOURCES 2 jours . page 201	TECHNIQUES DE VENTE EN SALLE DES MARCHÉS 2 jours . page 203	GESTION DU STRESS ET DES PRIORITÉS EN ENVIRONNEMENT BANQUE-FINANCE 1 jour . page 205
NOUVEAU MANAGEMENT EN PÉRIODE DE CRISE POUR LES MANAGERS EN BFI 1 jour . page 202	CONVAINCRE LORS DE VOS PITCHS CLIENTS 2 jours . page 204	

Formation des nouveaux managers d'équipes ressources

NIVEAU Acquisition

ANIMÉ PAR Gilles DUFOUR, Responsable, Business Line Management, Vente et Coaching - FIRST FINANCE



@ **CONSULTEZ LES ÉVALUATIONS DE CE SÉMINAIRE SUR www.first-finance.fr EN SAISSANT SON CODE WEB**

OBJECTIFS DU SÉMINAIRE :

- Accompagner la prise de fonction d'un poste de responsable d'équipe postmarchés
- Utiliser des outils concrets de communication et de management adaptés aux contraintes d'une équipe postmarchés
- Comprendre le fonctionnement des individus, des interactions et des moyens de développer une communication efficace
- Mieux se connaître pour s'épanouir en tant que manager
- Acquérir des outils concrets pour animer une équipe de collaborateurs postmarchés
- Savoir motiver en période de turbulence ou de crise

ATOUTS DU SÉMINAIRE :

- Formation concrète et vivante créée spécifiquement pour les managers d'activités postmarchés
- Apport de nombreux outils pratiques et utilisables avec entraînement par des jeux de rôles sur des cas concrets proposés par les participants
- Identification par chaque apprenant de ses axes de progrès et mise en place d'un plan d'action personnel concret avec l'aide d'un coach (optionnel)
- Animateur expérimenté en Finance de marché et Ressources humaines, et expert en Formation sur les compétences humaines et managériales

CONSEILLÉ AUX :

- Collaborateurs postmarchés (Back, Middle offices, comptabilité, organisation, IT, MOA, MOE, ...) devant évoluer ou venant d'évoluer vers une fonction de management d'équipe

DURÉE : 2 jours

PRIX NET : 2490 €

PRIX NET (AVEC OPTION) : 3480 €

Prestation de formation professionnelle continue exonérée de TVA

DATES :

22/11/2010 et 23/11/2010

BESOIN D'AIDE ?

Consultants Formation . Tél. : +33 [0]1 44 53 75 75

S'INSCRIRE :

Service commercial . Tél. : +33 [0]1 44 53 60 60

E-mail : sales@first-finance.fr

Web : www.first-finance.fr

en saisissant le code web de ce séminaire

NOTRE VISION : accompagner le nouveau manager dans son développement auprès de son équipe. Lui fournir les outils concrets au travers de nombreuses mises en situation, basées sur des cas réels et au travers d'un plan d'action personnel sous forme de suivi proposé à l'issue du séminaire.

Cette formation et les sessions de suivi sont animées par un ancien responsable opérationnel au sein de banques internationales et spécialisé dans le coaching et la formation au management. Elle permettra à de «nouveaux» managers de prendre du recul sur leur pratique, de mieux se connaître et leur donnera les meilleures pratiques afin de pouvoir remplir au mieux leur mission de management dans cette crise.

PROGRAMME

Rôle du Manager

- Adapter sa communication à son interlocuteur
- Piloter son équipe avec des indicateurs de RH et d'activité
- Renforcer sa communication et son pouvoir de conviction avec ses contreparties
- Développer l'adhésion et la motivation sur la durée
- Développer des relations constructives avec ses clients internes, externes
- Apprendre à déléguer pour sortir du quotidien et gérer les projets transversaux ainsi que développer sa capacité à anticiper
- Savoir gérer les priorités et mieux gérer son temps
- Savoir identifier ses zones de risques et remonter des alertes

Mises en situation

- . Donner aux collaborateurs des perspectives d'évolution
- . Fidéliser les collaborateurs en leur expliquant leur rôle-clé dans la chaîne de traitement postmarchés et la sécurisation des opérations et ainsi revaloriser leurs métiers (ex : collaborateurs chargés de confirmer au quotidien les opérations traitées par le Front office, ou chargés de résoudre les suspens)
- . Recadrer un collaborateur à l'origine d'un dysfonctionnement important (non respect des procédures, des deadlines de paiement, erreurs de saisie, ...)

Outil du management

- Comprendre son style de management (participatif, persuasif, délégatif, directif) et le faire évoluer en fonction des situations
- Savoir dire non à un client interne ou à son manager
- Jeux psychologiques (victime, sauveteur, persécuteur)
- Savoir faire un feedback positif et un feedback de recadrage sans démotiver
- Les positions de vie : prendre en compte sa vision de soi et de l'autre dans la relation
- Clés d'une réunion réussie (détermination et respect de l'ordre du jour, du temps imparti, ...)
- Polyvalence

Mises en situation

- . Supervision au quotidien des pratiques des collaborateurs tout en leur laissant l'autonomie nécessaire
- . Résolution d'un conflit entre collègues (mise en situation d'un incident sur la chaîne de traitement pour lequel deux collègues se rejettent la faute)
- . Faire une demande à un trader « désagréable »
- . Dire non sans pour autant générer un conflit (mise en situation de refus par rapport à la demande d'un collaborateur, ...)
- . Faire passer des messages à son manager (nécessité de renforcer les équipes, d'acquiescer de nouveaux logiciels, ...)
- . Gérer un différent avec une contrepartie (absence ou erreur dans la confirmation, paiement d'une claim suite à un retard de livraison, ...)

Définition d'un plan d'action personnel et options suivi par téléphone (2 x 1 h)

- À partir des expériences et compréhensions vécues durant les deux journées de séminaire, mise en place par chaque participant d'un plan d'action personnel concret

Management en période de crise pour les managers en BFI

NIVEAU Maîtrise

ANIMÉ PAR Gilles DUFOUR, Responsable, Business Line Management, Vente et Coaching - FIRST FINANCE



@ **CONSULTEZ LES ÉVALUATIONS DE CE SÉMINAIRE SUR www.first-finance.fr EN SAISSANT SON CODE WEB**

OBJECTIFS DU SÉMINAIRE :

- Intégrer la crise et ses conséquences dans son management
- Identifier les côtés positifs de la crise comme vecteur de changement
- Apprendre à développer sa capacité à faire du feedback tout en motivant
- Mieux appréhender les motivations non financières de ses collaborateurs
- Développer une communication plus efficace et responsabilisante
- Mieux gérer ses priorités en cette période de restriction de moyens
- Mieux anticiper et déminer les conflits

ATOUTS DU SÉMINAIRE :

- Formation concrète et vivante créée spécifiquement pour les managers de la banque de financement et d'investissement et les managers en gestion d'actifs
- Formation pragmatique et appliquée, avec de nombreux outils et construite autour de nombreuses mises en situation
- Identification par chaque apprenant de ses axes de progrès et définition d'un plan d'action
- Animateur expérimenté en gestion de crise et en Finance de marché, et expert en Formation sur les compétences humaines et managériales

CONSEILLÉ AUX :

- Managers (Front, Middle, Back, MOA, MOE, gestion d'actifs, trading, vente, CRM, M&A, analyse, structuration) ayant au moins un an d'expérience de management d'équipe

DURÉE : 1 jour

PRIX NET : 1290 €

PRIX NET (AVEC OPTION) : 2280 €

Prestation de formation professionnelle continue exonérée de TVA

DATES :

30/06/2010 . 24/11/2010

BESOIN D'AIDE ?

Consultants Formation . Tél. : +33 (0)1 44 53 75 75

S'INSCRIRE :

Service commercial . Tél. : +33 (0)1 44 53 60 60

E-mail : sales@first-finance.fr

Web : www.first-finance.fr
en saisissant le code web de ce séminaire

PROGRAMME

- Savoir annoncer des mauvaises nouvelles
- Développer sa capacité à recadrer avec bienveillance et efficacité
- Faire des feedbacks positifs et consulter son équipe
- Mieux gérer ses priorités
- Gérer son énergie en zone de turbulence
- Savoir dire non à son manager et / ou client interne
- Les basics de la gestion de conflit
- Apprendre à piloter le changement

Mise en situation

- . Annoncer une mauvaise nouvelle (zéro bonus, licenciement, réduction de budget, PSE, réduction d'équipe, ...)
- . Dire non à son manager ou client sur des délais ou moyens
- . Entretien de mi-parcours sur un changement organisationnel
- . Entretien de motivation
- . Entretien de déminage de conflit

Outils

- Jeux de rôles sur des cas concrets proposés par les participants
- Matrice d'Eisenhower sur la gestion des priorités
- Courbe du changement à partir des étapes du deuil et ses émotions associées
- Basics de la Communication Non Violente en gestion de conflit
- Outils de la communication efficace

Définition d'un plan d'action personnel et suivi optionnel par téléphone (2 x 1 h)

- À partir des expériences et compréhensions vécues durant la journée de séminaire, mise en place par chaque participant d'un plan d'action personnel concret

Techniques de vente en salle des marchés

NIVEAU Maîtrise

ANIMÉ PAR Nathalie REINHARDT, Consultante



@ **CONSULTEZ LES ÉVALUATIONS DE CE SÉMINAIRE SUR www.first-finance.fr EN SAISSANT SON CODE WEB**

OBJECTIFS DU SÉMINAIRE :

- Savoir prendre du recul sur sa pratique de Sales et identifier ses zones d'excellence et de progrès
- Savoir identifier les besoins des clients
- Maîtriser les outils de communication les plus efficaces pour développer les relations et la confiance
- Développer sa capacité à générer des opérations à forte valeur ajoutée
- Faire des situations difficiles - ponctuelles ou conjoncturelles - des leviers de la relation
- Savoir gérer les situations de résistance de ses clients
- Comprendre les étapes derrière l'acte de vente pour mieux le maîtriser

ATOUTS DU SÉMINAIRE :

- Formation concrète et vivante créée spécifiquement pour les vendeurs de salle des marchés
- Formation pragmatique et appliquée, construite autour de nombreux exercices de découverte et de mises en situation filmées sur la base de cas réels
- Identification par chaque stagiaire de ses axes de progrès et définition d'un plan d'action
- Animatrice expérimentée dans la vente en salle des marchés et experte en formation aux techniques comportementales

CONSEILLÉ AUX :

- Sales de salle des marchés

DURÉE : 2 jours

PRIX NET : 2690 €

Prestation de formation professionnelle continue exonérée de TVA

DATES :

15/11/2010 et 16/11/2010

BESOIN D'AIDE ?

Consultants Formation . Tél. : +33 (0)1 44 53 75 75

S'INSCRIRE :

Service commercial . Tél. : +33 (0)1 44 53 60 60
E-mail : sales@first-finance.fr
Web : www.first-finance.fr
en saisissant le code web de ce séminaire

PROGRAMME

Développer une approche de développement de l'activité et des relations centrées sur le client

- Découvrir et comprendre les attentes des clients
- Structurer et professionnaliser sa démarche de prospection
- Gérer le temps de façon efficiente et choisir ses priorités
- Se fixer des objectifs
- Avant toute action : les questions à se poser

Exercice

- . Découverte en sous-groupes de ce que les clients attendent et de ce qu'ils n'apprécient pas chez les Sales

Mises en situation filmées

- . Sur la base de cas réels de salle des marchés, mise en application des notions acquises avec feedbacks personnalisés

Maîtriser le déroulement de l'acte de vente et ses étapes clés

- Se préparer
- Étapes du processus de vente
 - . Comprendre le processus de prise de décision du client
- Découvrir les besoins réels des clients et vendre des produits à forte valeur ajoutée
- Argumenter et savoir transformer une information en opportunité
- Laisser des messages téléphoniques percutants et envoyer des e-mails efficaces
- Comprendre ce qui se cache derrière les objections, les gérer pour les utiliser en levier de la vente
- Conclure une opération : pourquoi est-ce parfois difficile, les différents types de conclusion
- Capitaliser sur la vente et la suivre

Mises en situation filmées

- . Sur la base de cas réels de salle des marchés, mise en application des notions acquises avec feedbacks personnalisés

Développer ses aptitudes en communication pour construire la confiance

- Maîtriser l'arme de l'écoute
- Utiliser le silence
- Le questionnement : comment et quoi questionner pour découvrir les besoins du client et enrichir la relation
- Comprendre et gérer les réactions émotionnelles fortes chez son interlocuteur
- Devenir un interlocuteur clé en sachant apporter de la valeur ajoutée à ses clients dans toute conjoncture
- Savoir s'affirmer dans les situations difficiles pour créer le respect et développer la relation

Mises en situation filmées

- . Sur la base de cas réels de salle des marchés, mise en application des notions acquises avec feedbacks personnalisés

Définition d'un plan d'action personnel

- À partir des expériences et découvertes vécues durant les deux journées de séminaire, définition par chaque participant d'un plan d'action personnel concret et précis

Convaincre lors de vos pitches clients

NIVEAU Maîtrise

ANIMÉ PAR Nathalie REINHARDT, Consultante



@ **CONSULTEZ LES ÉVALUATIONS DE CE SÉMINAIRE SUR www.first-finance.fr EN SAISSANT SON CODE WEB**

OBJECTIFS DU SÉMINAIRE :

- Structurer son intervention pour gagner en impact
- Définir et s'appuyer sur les rôles de chacun dans les présentations collectives
- Comprendre les réactions émotionnelles pour mieux les gérer
- Développer son aisance et sa sérénité pour gagner en charisme et gérer son stress
- Maîtriser les outils de communication les plus efficaces pour développer la confiance
- Savoir gérer les situations de résistance de ses clients et les transformer en levier
- Utiliser efficacement les supports

ATOUTS DU SÉMINAIRE :

- Priorité donnée aux mises en situation réelles qui servent de trame aux sujets abordés
- Formation pragmatique et appliquée, totalement adaptée à la problématique des professionnels de la finance et des salles des marchés
- Mise à jour pour chaque participant de ses points de force et de ses axes de progrès
- Définition d'un plan de progrès personnalisé
- Animatrice expérimentée dans les métiers de banque d'investissement et experte en formation aux techniques comportementales

CONSEILLÉ AUX :

- Sales juniors et confirmés
- Originateurs
- Client relationship managers en asset management
- Coverage
- Corporate bankers

DURÉE : 2 jours

PRIX NET : 2690 €

Prestation de formation professionnelle continue exonérée de TVA

DATES :

11/10/2010 et 12/10/2010

BESOIN D'AIDE ?

Consultants Formation . Tél. : +33 (0)1 44 53 75 75

S'INSCRIRE :

Service commercial . Tél. : +33 (0)1 44 53 60 60
E-mail : sales@first-finance.fr
Web : www.first-finance.fr
en saisissant le code web de ce séminaire

PROGRAMME

Préparer et structurer son intervention

- Comprendre les attentes et besoins des clients
 - . Avant toute communication : les questions à se poser
 - . Définir ses objectifs et messages clés
 - . Créer un story-board
- Structurer son intervention de façon percutante
 - . Équilibrer son intervention autour de 4 axes : informer, intégrer, élaborer et mettre en scène
 - . Définir le rôle de chacun des participants

Exercice

- . Mise en situation, debrief

Utiliser les supports de présentation

- Créer un conducteur et des aides
 - . Comprendre les limites des supports de présentation
 - . Créer des supports percutants

Exercice

- . Mise en situation, debrief

Développer ses aptitudes en communication non-verbale pour gagner en impact

- Importance du non-verbal
 - . S'appuyer sur sa voix, sa respiration, son regard et sa gestuelle pour entrer en communication avec l'auditoire
 - . Charisme et cohérence personnelle
- Importance du contact et de la personne

Exercice

- . Mise en situation filmée, debrief

Développer ses aptitudes en communication interpersonnelle pour s'affirmer, construire la confiance et l'adhésion

- Maîtriser l'écoute
- Utiliser le silence
- Comprendre les réactions émotionnelles chez soi et chez ses interlocuteurs pour mieux les gérer et les maîtriser
- Comprendre ce qui se cache derrière les résistances des clients
 - . Gérer les situations difficiles de façon assertive et les transformer en levier de la vente
 - . Créer l'approbation
 - . Clôturer efficacement son intervention

Définition d'un plan d'action personnel

- À partir des expériences et découvertes des deux journées de séminaire, définition pour chaque participant d'un plan de progrès personnalisé concret et précis

Gestion du stress et des priorités en environnement Banque-Finance

NIVEAU Maîtrise

ANIMÉ PAR Gilles DUFOUR, Responsable, Business Line Management, Vente et Coaching - FIRST FINANCE



@ **CONSULTEZ LES ÉVALUATIONS DE CE SÉMINAIRE SUR www.first-finance.fr EN SAISSANT SON CODE WEB**

OBJECTIFS DU SÉMINAIRE :

- Prendre conscience de sa propre responsabilité dans la gestion de son temps
- Développer sa capacité à prévoir et anticiper
- Anticiper et mieux gérer son stress

ATOUTS DU SÉMINAIRE :

- Formation concrète et vivante créée spécifiquement pour les personnes travaillant dans des activités de marché (front to post)
- Formation pragmatique et appliquée, avec des outils concrets, construite autour de nombreuses mises en situation
- Identification par chaque apprenant de ses axes de progrès et définition d'un plan d'action
- Animateur expérimenté en Finance de marché et Ressources humaines, et expert en Formation aux compétences humaines et managériales

CONSEILLÉ AUX :

- À toute personne se sentant stressée et voulant améliorer sa gestion du temps

DURÉE : 1 jour

PRIX NET : 1290 €

PRIX NET (AVEC OPTION) : 2280 €

Prestation de formation professionnelle continue exonérée de TVA

DATES :

01/12/2010

BESOIN D'AIDE ?

Consultants Formation . Tél. : +33 (0)1 44 53 75 75

S'INSCRIRE :

Service commercial . Tél. : +33 (0)1 44 53 60 60

E-mail : sales@first-finance.fr

Web : www.first-finance.fr

en saisissant le code web de ce séminaire

NOTRE VISION : accompagner toute personne afin de mieux définir ses priorités et gérer son énergie et son stress en cette période de crise. Cette formation et les sessions de suivi sont animées par un ancien responsable opérationnel, successivement trader et marketer au sein de banques internationales et spécialisé, dans le coaching et la formation efficacité personnelle. Elle permettra aux personnes de prendre du recul sur leur activité, et leur donnera les clés indispensables pour garder son énergie dans cette période de turbulence et mieux discerner ses enjeux personnels

PROGRAMME

Gestion du temps ou de ses priorités

- Prendre conscience des conséquences d'une gestion déficiente
- Accepter sa responsabilité dans sa gestion des priorités
- Définir sa vision professionnelle et personnelle
- Choisir et arbitrer sa casquette en fonction de son objectif
- Mettre en place des règles de fonctionnement de vie
- Augmenter son assertivité
- Les jeux psychologiques
- Matrice Urgent et Important
- Comment faire des choix : mieux connaître ses propres filtres
- Pièges de fonctionnement : les 5 messages contraignants

Mises en situation opérationnelles

- . Arbitrage entre son temps de management et celui de production
- . Gérer ses priorités entre son temps de projet et son temps de manager ou d'opérationnel

Outils pratiques

- Choisir entre planning et rétro-planning
- Gérer ses e-mails
- Développer sa capacité à dire non à ses collaborateurs ou managers ou clients
- Gérer les dérangements

Mises en situation opérationnelle

- . Gérer une personnalité chronophage
- . Savoir dire non à son manager / à un trader / à un client
- . Gérer un dérangement
- . Gérer une demande urgente

Définition d'un plan d'action personnel et suivi optionnel par téléphone (2 x 1 h)

- À partir des expériences et compréhensions vécues durant la journée de séminaire, mise en place par chaque participant d'un plan d'action personnel concret

Formations sur demande et Formations Flash



Séminaires sur demande

Ces séminaires peuvent être animés sur demande dans vos locaux ou à FIRST FINANCE.
Consultez les programmes détaillés sur www.first-finance.fr

TITRE	ANIMATEURS	DURÉE	CODE WEB
LEADERSHIP ET MANAGEMENT			
Formation des nouveaux managers en BFI et gestion d'actifs	Gilles DUFOUR Responsable, Business Line Management, Vente et Coaching - FIRST FINANCE	2 jours	manafont
Développement des capacités managériales des managers en BFI	Gilles DUFOUR Responsable, Business Line Management, Vente et Coaching - FIRST FINANCE	2 jours (+ 3h de suivi)	manafontplus
Management de projet / transversal	Un expert	2 jours	transversal
EFFICACITÉ PERSONNELLE			
Communication – prise de parole	Un expert	2 jours	p2p
Conduite d'entretien d'évaluation	Gilles DUFOUR Responsable, Business Line Management, Vente et Coaching - FIRST FINANCE	1 jour	evaluation
Développer son autonomie et sa qualité de présence	Bruno CASSIANI Expert Risk Management - FIRST FINANCE et par ailleurs professeur de yoga	2 jours (4x1/2 journées espacées de 3 semaines)	presence