

« Banking Behaviour »
From Door Step to Farewell – 1 journée

0830	introduction – objectif à atteindre comportement général (I) - préparation individuelle et première impression - les limites de la liberté individuelle - de l'égalité dans la société/homme-femme - culture d'entreprise - corporate identity - statut et hiérarchie dans le monde des affaires	présentation discussion exemples manuel de base
1000	pause	
1020	comportement général (II) - respect de soi - tenue et présentation - tenues vestimentaires - dress code - mode et style - l'habillement qui convient - us et coutumes - différences culturelles majeures - accueillir, saluer, parole et conversation - présentations, se déplacer et accompagner quelqu'un	présentation discussion principes exemples attente manuel de base
1200	déjeuner	
1330	le client (I) situations - accueil / salut ➡ discussion - questions - accompagner ➡ corridor - escalier - ascenseur - communication non verbale ➡ tenue et présentation	présentation démonstration mise en situation
1600	pause	
1620	le client (II) situations (suite) - service / traitement ➡ choix du moment - procédé - sujet de discussion / désirs ➡ réaction - procédé - fin de la rencontre / prise de congé ➡ moment - procédé	présentation démonstration mise en situation
1730	fin du séminaire	
