

Karine B.,
Responsable formation du réseau commercial

- **Quel est le parcours de formation des Conseillers Patrimoniaux à leur arrivée chez L&G ? Quels sont vos objectifs ?**

Karine : « La formation des Conseillers Patrimoniaux débute à leur arrivée par un stage de deux semaines au siège à Paris. Ce stage a pour objectif d'apporter aux Conseillers les fondamentaux sur le plan technique et commercial nécessaire pour lancer avec succès leur activité en agence. C'est également un moment clé de l'intégration puisqu'à travers cette formation ils vont appréhender la culture de l'entreprise et ses valeurs. D'autres stages, plus courts vont se dérouler pendant une période de deux ans pour valider les acquis, la bonne assimilation des méthodes et consolider les connaissances clefs (droit de la famille, succession, fiscalité...) ».

- **Quelles sont les spécificités de cette formation initiale ?**

Karine : « Nous intégrons dès le début de l'apprentissage la démarche de conseil et de vente propre à L&G en lien avec la technique. Notre réseau commercial se démarque par son niveau d'expertise technique et sa capacité à « bien vendre », c'est cela que nous voulons transmettre. Nous alternons donc théorie et mise en pratique. Nous n'oublions pas que dans notre métier, la première difficulté du conseiller est de rencontrer la clientèle patrimoniale et pour cela nous transmettons notre savoir-faire ».

- **Quelle est l'offre de formation continue de L&G ?**

Karine : « Nous avons mis en place une formation continue à notre image « agile et sur-mesure » pour permettre à notre réseau d'atteindre et de conserver un niveau d'expertise élevé et une performance commerciale supérieure aux autres. Nous nous adaptons aux réels besoins du réseau et proposons des modules de formation mensuels dispensés par les managers au sein de leurs agences. Evidemment, pour chaque innovation produit ou modification de l'environnement juridique et fiscal nous intervenons immédiatement pour former l'ensemble de nos conseillers.

- **Au final, peut-on parler de « marque de fabrique » au sujet de la formation ?**

Karine : « Oh, oui bien sûr ! C'est d'ailleurs évident pour toutes nos équipes car la culture d'entreprise est très forte chez Legal & General. Nous avons des partis pris et de vraies convictions que nous souhaitons absolument transmettre à tous les collaborateurs qui nous rejoignent. La formation, au-delà de son aspect académique de transmission du savoir et des techniques commerciales, est aussi là pour permettre de mieux partager nos valeurs. Le service de formation s'appuie aussi sur la diversité des talents présents dans le réseau commercial. Les conseillers experts et les managers seniors sont les meilleurs ambassadeurs auprès de nos nouveaux collaborateurs et de formidables courroies de transmission de notre façon de faire ce métier de Conseiller Patrimonial. Nous sommes ainsi sûrs de conserver l'« ADN » de Legal & General, qui nous distingue, et fait notre succès ! ».