



**CENTRE DE FORMATION BANCAIRE DU TOGO**

**DIPLOME DE CONSEILLER COMMERCIAL  
DE MICROFINANCE (DCCM)**

## **1. Enjeux de la formation**

Le métier de commercial est l'un des socles de la rentabilité et de la pérennité des institutions de microfinance (IMF). De plus, l'environnement du secteur de la microfinance est plus que jamais confronté à une mutation et à une concurrence sans précédent. En effet, avec le développement de la technologie, le client devient de mieux en mieux informé, de plus en plus exigeant et de moins en moins fidèle. Il est donc impératif de renforcer les capacités des commerciaux des IMF afin de les rendre capables de relever les nouveaux défis du secteur.

## **2. Objectifs de la formation**

Le cursus du Diplôme de conseiller commercial de microfinance (DCCM) met l'accent sur une orientation métier (savoir-faire / savoir être). Il intègre l'ensemble des composantes de la relation client dans leur dimension comportementale, digitale, réglementaire et déontologique. Cette formation vise à renforcer les compétences des conseillers-gestionnaires de clientèle à commercialiser l'ensemble des produits et services financiers d'une institution de microfinance. C'est une formation opérationnelle pour permettre la prise en charge d'un portefeuille de clientèle.

Il permet de manière spécifique de :

- ) former les commerciaux aux produits et services proposés par les IMF ;
- ) développer les bons réflexes face aux situations rencontrées ;
- ) apprendre à instruire de façon très professionnelle un dossier de crédit ;
- ) maîtriser les risques liés aux opérations de crédit.

## **3. Public concerné**

Le DCCM est destiné aux agents des IMF exerçant ou appelés à exercer les fonctions de conseiller commercial. Les postulants à cette formation peuvent s'inscrire soit à titre personnel soit par leur institution.

## **4. Approche pédagogique**

Le cursus DCCM est un cycle court qui permet à l'apprenant de continuer l'exercice de son métier durant la formation. Il propose deux (02) modalités d'inscription : cours du jour par séminaire et cours du soir.

- ) Cours par séminaire : 20 jours

Cette option propose quatre (04) séminaires de formation de cinq (05) jours consécutifs tous les mois durant cinq (05) mois y compris les évaluations (examens).

) Cours du soir : 5 mois

Les cours du soir se déroulent tous les jours ouvrables de 18h 30mn à 20h 30mn durant cinq (05) mois y compris les évaluations (examens).

La formation, assurée par des professionnels de la microfinance, se déroule en classe interactive avec projection power point. La démarche pédagogique consiste à sensibiliser et à introduire les participants au sujet et aux approches concrètes des situations, à faire des études de cas pratiques, des jeux de rôles, des questionnaires formatifs, des jeux pédagogiques et amener les participants à l'autodiagnostic professionnel.

## 5. Contenu de la formation

- ) **Mission de la microfinance** : vision sociale et produits des institutions de microfinance
- ) **Métier de commercial en microfinance** : suivi et relation client, les entretiens en face à face ; développer le portefeuille clientèle, cas d'application et jeux de rôle
- ) **La finance inclusive**
- ) **L'éducation financière des membres des SFD**
- ) **Agir en chargé d'affaires commerciales** : première rencontre avec le chef d'entreprise
- ) **Gestion des crédits dans les IMF** : maîtriser les risques crédit en agence
- ) **L'analyse de la viabilité du projet du client**
- ) **Les engagements et les garanties**
- ) **Gestion des impayés et de recouvrement**
- ) **Gestion de l'épargne des membres**
- ) **Techniques de ventes** (les bons réflexes face aux situations rencontrées)
- ) **La réglementation des Systèmes Financiers Décentralisés**
- ) **Fraudes et mesures de prévention dans le métier de la microfinance**

## 6. Compétences délivrées

A la fin de la formation, les agents commerciaux doivent être capables :

- ) de conduire une prospection réussie en ramenant de nouveaux clients à l'IMF ;
- ) d'optimiser le portefeuille client ;
- ) de faire des remontées d'informations aux responsables des IMF ;
- ) de développer des attitudes de communication qui lui permettent de transmettre des informations sur les produits et services adaptées aux besoins des clients ;

- ) de vendre les produits et services de l'IMF ;
- ) de fidéliser les clients de son IMF en leur proposant des offres complémentaires alléchantes ;
- ) de faire une bonne analyse des dossiers des clients afin de minimiser les impayés ;
- ) de prévenir les fraudes et de lutter contre le blanchiment des capitaux.

## **7. Tarif de la formation**

Le coût de la formation du DCCM est fixé à quatre cent mille (400 000) francs CFA.

## **8. Contact et informations**

Pour toute information ou inscription, veuillez contacter le secrétariat du CFBT au +228 22 26 69 13/ 90 10 68 38/ 90 96 91 29 ou [cfbt.togo@gmail.com](mailto:cfbt.togo@gmail.com)