

## Coachs numériques

### OBJECTIFS

---

La fracture numérique touche toutes les couches de la société. Tout le monde n'est pas en mesure d'utiliser les applications mobiles ou les applications web pour effectuer des opérations bancaires en ligne. De plus, les cybercriminels sont à l'affût et recherchent tout particulièrement les victimes les plus vulnérables.

En tant qu'employé de banque, vous êtes régulièrement en contact avec des clients qui ont du mal à utiliser les dernières technologies. Tout gestionnaire de relations professionnelles doit rassurer ces clients, utiliser les bons mots et rétablir la confiance dans la technologie.

Mais il n'est pas toujours évident d'y parvenir. Il faut combiner la bonne attitude, le bon vocabulaire et une bonne culture générale. Cette formation interactive en ligne couvre toutes ces questions. Vous serez en charge d'un certain nombre de clients dont vous devrez regagner la confiance.

### RESUME

---

Niveau:

Basique

Type de formation:

E-learning

Prix:

Les directives de tarification conjointe sont appliquées dans le cadre d'une initiative conjointe.

### PUBLIC

---

Cette formation en ligne convient à tous les employés du secteur financier qui sont régulièrement en contact avec des clients.

### CONNAISSANCE PRÉ-REQUIS

---

**Formation en développement personnel :** cette formation ne requiert aucune connaissance préalable.

### PROGRAMME

---

Cet e-learning est construit sur la base de différents scénarios. Vous rencontrez des clients reconnaissables que vous devrez aider. L'interactivité est ici centrale. De plus, l'e-learning est complété par des outils et des conseils pour commencer à utiliser les services bancaires en ligne et les paiements en ligne en toute sécurité. Il s'agit donc d'un ouvrage de référence pratique.

- Traiter avec un client aux connaissances numériques faibles
- Les services bancaires en ligne : les défis pour ceux pour qui la technologie n'est pas évidente
- La sécurité des services bancaires en ligne : les hameçonneurs
- Paiements numériques

Après avoir suivi cette formation, vous serez un véritable "digicoach" et pourrez aider les clients avec le sourire.

## INFORMATIONS PRATIQUES

- **Durée** : environ 30 minutes
- **Lieu** : Cette formation sera donnée en ligne.

## MÉTHODOLOGIE

---

Un « **E-learning** » est un auto-apprentissage à 100 %. Vous vous connectez individuellement à la plateforme d'apprentissage MyFA et traitez à votre rythme le contenu d'apprentissage qui vous est proposé via une présentation interactive. Vous pouvez suivre cette formation en ligne où, quand et aussi souvent que vous le souhaitez. Le matériel didactique se compose d'un format numérique avec texte, vidéo, images, animations, questions de test et/ou références à des documents et/ou sites web pertinents.