

## Fin Day : Harmonie dans la diversité : un voyage vers un service client inclusif

### OBJECTIFS

---

Dans un monde en constante évolution, il est essentiel de prendre conscience non seulement de la diversité de la société dans laquelle nous vivons, mais aussi de développer les compétences nécessaires pour faire face à cette diversité. La diversité des clients couvre un large éventail d'aspects, notamment le genre, l'orientation, la race et même les connaissances numériques. En tant que professionnels en contact quotidien avec les clients, la reconnaissance et la compréhension de cette diversité sont non seulement une responsabilité morale, mais aussi un facteur crucial pour des interactions réussies.

Tout au long de cette formation, nous explorerons ensemble comment les préjugés influent sur nos interactions, comment affiner nos compétences en communication pour traiter la diversité de manière respectueuse, et comment mettre en pratique un service inclusif, même dans des situations limitées en temps. Préparez-vous à une expérience interactive et captivante, où nous construirons ensemble un environnement de travail inclusif et respectueux.

Les objectifs de cette formation sont les suivants :

- comprendre et reconnaître la diversité de manière consciente ;
- identifier et éviter les préjugés dans les interactions avec les clients ;
- développer des compétences de communication efficaces pour des clients divers ;
- mettre en pratique un service inclusif en tenant compte des contraintes de temps.

### RESUME

---

Catégorie:

- Développement personnel

Niveau:

Basique

Type de formation:

Webinaire en direct

Prix:

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

Heures de recyclage:

- Banque: **2h** général
- Assurances: **2h** général
- Crédits à la consommation: **2h** général
- Crédits hypothécaires: **2h** général

### PUBLIC

---

La formation est ouverte à tous ceux qui souhaitent acquérir des connaissances générales sur l'inclusion et la diversité en relation avec le client et son environnement.

## CONNAISSANCE PRÉ-REQUIS

---

**Formation de niveau base :** cette formation ne requiert aucune connaissance préalable.

## PROGRAMME

---

### CONTENU

- Introduction
  - Bienvenue et présentation d'Elan+
  - Objectif et importance de la formation
- Conscience de la diversité
  - Définition de la "diversité des clients"
  - Discussion sur divers éléments tels que le genre, l'orientation, la race et les connaissances numériques
  - Importance de reconnaître les différences dans les interactions avec les clients
- Pourquoi la diversité et l'inclusion sont-elles également importantes dans une relation client?
  - Situation des avantages de la diversité et de l'inclusion spécifiquement dans une relation client avec des exemples bancaires
  - Prise de conscience des mécanismes qui entravent la diversité et l'inclusion
- Stratégies de communication efficaces pour différents groupes cibles
  - Comment faire face à ses propres préjugés et stéréotypes, mais aussi à ceux des clients à votre égard
  - Que faire lorsqu'un client adopte un comportement inapproprié envers l'un de vos collègues ?
  - Conseils pratiques pour établir la confiance et la compréhension.
- Conclusion
  - Résumé des principaux points d'apprentissage
  - Questions

### INFORMATIONS PRATIQUES

- **Durée :** 2 heures
- **Heures :** 14:00 à 16:00
- **Lieu :** cette formation sera donnée en ligne (MS Teams)

## MÉTHODOLOGIE

---

Un « **Webinaire en direct** » se suit en groupe. C'est « learning-apart-together ». À un moment convenu, le professeur et les participants se connectent à un outil de vidéoconférence, chacun à l'endroit où il se trouve et avec son propre ordinateur. Grâce à la caméra, au microphone et à la fonction chat de cet outil, il existe des possibilités d'interaction et de feed-back, tant des participants à l'enseignant qu'inversement. Le matériel didactique se compose comme base d'une présentation via la plateforme d'apprentissage MyFA, complétée de supports divers tels que syllabus numérique, présentation, extraits audiovisuels...

**Matériel didactique :** Présentation PowerPoint