

Digicoaches

DOELSTELLINGEN

Digitale armoede bevindt zich in alle lagen van de maatschappij. Niet iedereen kan even vlot overeen met mobiele applicaties of webtoepassingen om online te bankieren. Bovendien leren cybermisdadigers om de hoek en zij zijn specifiek op zoek naar de meest kwetsbare slachtoffers.

Als medewerker kom je regelmatig in aanraking met klanten die het moeilijk hebben om de nieuwste technologie te gebruiken. Elke professionele relatiebeheerder dient die klanten gerust te stellen, de juiste woorden te gebruiken en opnieuw vertrouwen te geven in de technologie.

Maar het is niet altijd evident dit te doen. Dit vergt een combinatie van de juiste houding, de correcte woordenschat en een goede algemene kennis van cyberveiligheid. In deze interactieve e-learning komen al deze zaken aan bod. Je krijgt een aantal klanten onder je hoede wiens vertrouwen je terug dient te winnen.

SAMENVATTING

Niveau:

Basic

Type opleiding:

E-learning

Prijs:

In kader van paritair initiatief, worden de paritaire prijsrichtlijnen toegepast.

DOELGROEP

Deze e-learning is geschikt voor alle medewerkers van de financiële sector die regelmatig in aanraking komen met klanten.

VEREISTE VOORKENNIS

Personal development opleiding: deze opleiding vereist geen specifieke voorkennis.

PROGRAMMA

De e-learning is opgebouwd aan de hand van verschillende scenario's. Je komt herkenbare klanten tegen die je verder dient te helpen. De interactiviteit staat hier centraal. Bovendien wordt de e-learning aangevuld met tools & tips om aan de slag te gaan met online bankieren en veilig online betalen. Het wordt zo een handig referentiewerk.

De e-learning bestaat uit vier delen:

- Omgaan met een digitaal arme klanten
- Online bankieren: de uitdagingen voor wie technologie niet evident is
- Veilig online bankieren: phishers
- Digitaal betalen

Na het volgen van deze opleiding ben je een echte “digicoach” en kan je de klanten met de glimlach verder helpen.

PRAKTISCHE INFORMATIE

- **Duurtijd** : ongeveer 30 minuten
- **Plaats**: deze opleiding wordt online gegeven.

METHODOLOGIE

Een ‘**E-learning**’ is 100% zelfstudie. Je logt individueel in op het MyFA leerplatform en verwerkt op eigen tempo leerinhoud die je aangeboden wordt via een interactieve presentatie. Je kan deze online training volgen waar, wanneer en zo vaak je maar wil. Het lesmateriaal bestaat uit een digitale format met tekst, video, afbeeldingen, animaties, testvragen en/of verwijzingen naar relevante documenten en/of websites.