

Fin Day: Harmonie in diversiteit: een reis naar inclusieve klantenservice

DOELSTELLINGEN

In een wereld die continu evolueert, is het essentieel dat we niet alleen bewust zijn van de diverse samenleving waarin we leven, maar ook de vaardigheden ontwikkelen om met deze diversiteit om te gaan. Klantendiversiteit strekt zich uit over een breed scala van aspecten, waaronder gender, geaardheid, ras en zelfs digitale kennis. Als professionals die dagelijks in contact komen met klanten, is het herkennen en begrijpen van deze diversiteit niet alleen een morele verantwoordelijkheid, maar ook een cruciale factor voor succesvolle interacties.

Doorheen deze opleiding zullen we samen verkennen hoe vooroordelen onze interacties beïnvloeden, hoe we communicatievaardigheden kunnen aanscherpen om respectvol met diversiteit om te gaan, en hoe we een inclusieve dienstverlening in de praktijk kunnen brengen, zelfs in situaties met beperkte tijd.

Bereid je voor op een interactieve en boeiende ervaring, waarin we samen bouwen aan een inclusieve en respectvolle werkomgeving

De doelstellingen van deze opleiding zijn :

- bewustwording van diversiteit begrijpen en erkennen;
- herkennen en vermijden van vooroordelen in klantinteracties;
- ontwikkelen van effectieve communicatievaardigheden voor diverse klanten;
- toepassen van inclusieve dienstverlening in de praktijk, met aandacht voor tijdsbeperkingen.

SAMENVATTING

Categorie:

- Retail banking
- Verzekeringen

Niveau:

Basic

Type opleiding:

Live webinar

Prijs:

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

Bijscholingsuren:

- Bank: **2u** algemeen
- Verzekeringen: **2u** algemeen
- Consumentenkredieten: **2u** algemeen
- Hypothecaire kredieten: **2u** algemeen

DOELGROEP

De opleiding kan door verschillende doelgroepen worden gevolgd: De opleiding kan gevolgd worden door iedereen die een algemene kennis wenst te bekomen over inclusie en diversiteit in relatie met de klant, omgeving.

VEREISTE VOORKENNIS

Personal development opleiding: deze opleiding vereist geen specifieke voorkennis.

PROGRAMMA

INHOUD

- Inleiding
 - Welkom en kennismaking Elan +
 - Doel en belang van de training
- Bewustzijn van diversiteit
 - Definitie van "klantendiversiteit"
 - Bespreking van diverse elementen zoals gender, geaardheid, ras, en digitale kennis
 - Belang van het herkennen van verschillen in klantinteracties
- Waarom is diversiteit en inclusie ook belangrijk in een klantenrelatie?
 - Situering van de voordelen van diversiteit en inclusie specifiek in een klantenrelatie met telkens voorbeelden voor retail, private, business en corporate banking.
 - Bewustwording van de mechanismen die diversiteit en inclusie bemoeilijken
- Effectieve communicatiestrategieën voor diverse doelgroepen
 - Hoe omgaan met eigen vooroordelen en stereotypen, maar ook met deze van klanten t.a.v. uzelf
 - Wat te doen wanneer een klant ongepast gedrag vertoont naar één van je collega's ?
 - Praktische tips voor het opbouwen van vertrouwen en begrip.
- Conclusie
 - Samenvatting van de belangrijkste leerpunten
 - Vragen

PRAKTISCHE INFORMATIE

- **Duurtijd:** 2 uren
- **Uren:** 10:00 tot 12:00
- **Plaats:** deze opleiding zal online plaatsvinden (MS Teams)

METHODOLOGIE

Een **'Live webinar'** volg je digitaal in groep. Het is 'learning-apart-together'. Op een afgesproken tijdstip loggen docent en deelnemers in op een videoconference-tool, elk van op de eigen locatie en met de eigen computer. Via camera, microfoon en chatfunctie van deze tool is er mogelijkheid tot interactie en feedback, zowel van de deelnemers naar de docent toe als omgekeerd. Het lesmateriaal bestaat als basis uit een presentatie via het MyFA leerplatform, aangevuld met diversen zoals (digitale syllabus, presentatie, audiovisuele fragmenten, ...).

Opleidingsmateriaal: PowerPoint presentatie