

L'ARGUS

de l'assurance

■ ■ ■ Formations

CDA - COMMENT ORIENTER UN INTERLOCUTEUR SUR LES DIFFÉRENTS OUTILS NUMÉRIQUES D'INTERACTION DE L'ENTREPRISE – SITE WEB OU APPLICATION MOBILE

Module présentiel

0,5 JOUR EN PRÉSENTIEL, 20 MIN EN E-LEARNING

CERTIFICAT DIGITAL ASSURANCE (CDA)

CODE : WOBP05

Objectifs de la formation

- Comprendre les composantes de l'« écosystème » digital de l'entreprise : site Internet, application mobile, médias sociaux
- Savoir comment accompagner les clients dans le bon usage des services et fonctionnalités proposés sur les canaux digitaux

Animée par

- DENIAUD Cédric
Expert reconnu du numérique depuis 15 ans,

Retrouvez les modalités pédagogiques et techniques, les moyens d'encadrement et d'accompagnement [ICI](#)

**Une formation composée
d'une session présentielle de
0,5 jour (3,5h) et d'un module
e-learning de 20 min**

Public concernés

- Tout public, notamment les téléconseillers/web conseillers

Dates

- Paris
16/12/2019

Critères d'admission

- Cette formation entre dans le champ d'application des dispositions relatives à la formation professionnelle continue car considérée comme une action d'adaptation et de développement des compétences des salariés.

Prérequis

- Aucun prérequis n'est nécessaire

Modalités pédagogiques

- Tous nos stages de formations sont limités, dans la mesure du possible, à une douzaine de participants.
- Les modules des cursus se déroulent en présentiel ou en classe virtuelle avec un équilibre théorie / pratique. Chaque fois que cela est pertinent des études de cas et des mises en pratique ou en situation sont proposées aux stagiaires.
- Un questionnaire préalable dit 'questionnaire pédagogique' est envoyé aux participants pour recueillir leurs besoins et attentes spécifiques. Il est transmis aux intervenant(e)s avant la formation, leur permettant de s'adapter aux publics.
- Chaque module se clôture par une évaluation à chaud de la satisfaction du stagiaire sur le déroulement, l'organisation et les activités pédagogiques de la formation. Les intervenant(e)s évaluent également la session.
- Une auto-évaluation des acquis pré et post formation, sur chaque module, est effectuée en ligne afin de permettre au stagiaire de mesurer sa progression individuelle tout au long du cursus.
- Le cursus est sanctionné par un certificat remis sous réserve de l'obtention du score minimal cumulé de l'épreuve écrite et de l'épreuve orale.

- Lors de la validation de votre inscription, vous recevrez un lien vers l'accès au(x) module(s) e-learning associé(s)

COMMENT ORIENTER UN INTERLOCUTEUR SUR LES DIFFERENTS OUTILS NUMERIQUES D'INTERACTION DE L'ENTREPRISE (MODULE PRESENTIEL)

Les usages digitaux des clients

- Comprendre les profondes modifications de la relation client : prospection, innovation, développement de services, fidélisation des clients, etc.
- Maîtriser les nouvelles fonctionnalités des sites internet: avis clients, compte client, coffre-fort numérique, etc.
- Identifier les nouveaux usages clients et prospects en phase de recherche: mobile, recherche, comparaisons, avis client, réseaux sociaux...
- Déterminer les nouveaux usages clients dans l'utilisation des services : objets connectés, archivage d'informations en ligne, relation en temps réel, ...

Accompagner le client sur le site Internet

- Comment guider un internaute sur un site internet
- Quels sont les points de vigilance de votre discours
- Exemple de parcours types

Accompagner le client sur une application mobile

- Exemple de parcours types
- Comment guider un internaute sur une application mobile

- Une évaluation à froid du cursus sera effectuée de façon systématique à 6 mois et 12 mois pour s'assurer de l'ancrage des acquis et du transfert de compétences en situation professionnelle, soit par téléphone soit par questionnaire en ligne.

Tarifs

- Tarif général _____ 350,00 €HT

- Quels sont les points de vigilance à avoir dans le discours

Modalités pédagogiques

- Le formateur alterne présentations théoriques et étude de cas pratiques

MODULE E-LEARNING 1 : RECHERCHER L'INFORMATION GRACE AU DIGITAL

Disposer d'un premier niveau d'acculturation à l'univers du numérique – Veille et information

- Comment rechercher l'information, quels outils utiliser ?
- Partager sa veille
- Utiliser un moteur de recherche, Google et les médias
- Focus sur l'information collaborative, Wikipédia, les réseaux sociaux, groupes Facebook
- Flux RSS, alertes personnalisées, newsletters...
- Comment mesurer la fiabilité d'une information

MODULE E-LEARNING 2 : DÉCOUVRIR ET UTILISER LE WEB MOBILE

Connaître les tendances et les chiffres clés du web mobile, usages du smartphone

- La formation aborde successivement les chiffres, les tendances et les usages du mobile aujourd'hui.

- Chiffres clés de l'usage du mobile en France : 70% des français ont un smartphone qu'ils consultent en moyenne 10 fois / heure. Plus de 50% du trafic web total vient du mobile.

- Tendances mobile : objets connectés, révolution de la 5G, le nouveau marketing mobile, M-commerce, internet des objets (IoT)

- Vie privée & sécurité

- Applications mobiles : nouveaux usages, installation, et accompagnement des clients

MODULE E-LEARNING 3 : MAÎTRISER LES PLATEFORMES DE MARQUES

Disposer d'un premier niveau d'acculturation à l'univers du numérique – Plateformes de marques

- Quelles sont les plateformes de ma marque? Pourquoi bien communiquer sur ces plateformes, comment?
- Les plateformes de marque : site internet, blogs, forums. réseaux sociaux (Facebook, Twitter, LinkedIn)
- Notion d'ambassadeur de marque
- Introduction au social selling

Une formation sous forme de vidéos et de quizz

- Modalités pédagogiques et techniques : Durée de 20 minutes pour le module. Consultation de vidéos et réponses à des questions en lien vers le contenu
- Accès au module de E-learning via la plateforme 360Learning. Module accessible pendant 1 mois à partir de la réception de l'invitation de connexion

