

Outils digitaux et parcours client – ADIGI3

Savoir guider un interlocuteur vers les différents outils numériques d'interaction de l'entreprise

Code produit : ADIGI3

Niveau : Initiation

Modalité : E-learning

Durée (en heure) : 1.0

Tarif :

Eligible DDA : oui

Public :

Tout collaborateur d'un organisme d'assurance ou d'une banque souhaitant accentuer son utilisation des outils digitaux dans son quotidien professionnel

Prérequis :

Aucun

Objectif

- Savoir orienter un interlocuteur sur l'outil numérique adapté à son profil

Programme de la formation

- Guider un interlocuteur sur les différents services, fonctionnalités du/des site(s) internet de l'entreprise
- Décrire à un client ou un collègue les applications de l'entreprise disponibles sur des supports nomades, leurs fonctionnalités et leurs avantages
- Guider un client par le système de navigation simultanée
- Guider un client ou un collègue à distance dans leurs principaux usages
- Valoriser les applications et services digitaux de l'entreprise auprès des clients, prospects, partenaires, distributeurs...

Une assistance technique et pédagogique de l'apprenant est assurée tout au long de la formation via une adresse mail permettant de contacter soit le service en charge des aspects techniques et logistiques, soit un formateur expert du domaine abordé, avec une réponse dans les 48 heures.

Moyens d'évaluation

- Evaluation des acquis de la formation par le biais de

QCM et/ou d  exercices pratiques

- Questionnaire de satisfaction à chaud complété par chacun à l  issue du stage
- Questionnaire d   valuation à froid complété par chacun entre 2 et 3 mois après le stage

Méthodes pédagogiques

En mêlant les différents styles d'apprentissage, nos modules favorisent la mémorisation :

- Méthode expositive : contenu médiatisé, hiérarchisé et linéaire
- Méthode démonstrative : propositions d'activités favorisant l'intervention de l'apprenant
- Méthode interrogative : questions et/ou consignes permettant à l'apprenant de découvrir de nouvelles connaissances en recherchant les informations dans des ressources pédagogiques
- Méthode active : l'apprenant est amené à retrouver des informations contenues dans le module pour résoudre un problème ou répondre à une question