



Quel conseiller bancaire n'a jamais entendu un client lui demander...

Quelles différences entre banques mutualistes et banques commerciales ?

Pourquoi les banques se diversifient-elles en proposant toutes sortes de services non financiers ?

Que risque réellement une banque qui ne respecte pas les règles ?

Quel conseiller bancaire ne s'est jamais demandé...

Aujourd'hui avec la BCE, quel est le rôle de la Banque de France ?

Comment peut-on concilier concurrence et régulation ?

Comment peut-on accroître la rentabilité d'un client en préservant la qualité de la relation ?

Pour répondre à ces questions et à beaucoup d'autres, AXA Banque, BNP Paribas et LCL en partenariat avec le CFPB-Ecole supérieure de la banque, se sont associés pour concevoir une formation en ligne basée sur les principes des MOOC (Massive Open Online Courses), visant à développer chez les collaborateurs la maîtrise de leur environnement professionnel.

Ouverture de la
prochaine session :

14 octobre 2019



Principe général du dispositif formatif

Une formation en ligne ouverte permettant aux participants de suivre les cours en totale autonomie selon un calendrier défini. Ils peuvent ainsi

échanger entre eux au travers de forums sur le contenu de leurs apprentissages et travailler à la résolution d'exercices collaboratifs proposés par l'équipe pédagogique.

Des "Live sessions" hebdomadaires (mardi à 11 heures) animées par les spécialistes des thématiques complètent le dispositif.

Objectif stratégique

Augmenter le niveau de satisfaction global des clients sur le professionnalisme de leur conseiller.

Faire évoluer l'image de ces derniers d'un rôle de vendeur de produits bancaires à une stature de professionnel compétent.

Objectif pédagogique

Permettre au conseiller de maîtriser le socle de connaissances sur l'environnement bancaire en donnant la possibilité de se positionner comme

un professionnel de la banque face à des interlocuteurs de mieux en mieux informés.

Cibles

Cible prioritaire : collaborateurs de la banque de détail en contact avec la clientèle, du directeur d'agence au conseiller clientèle de particuliers en passant par les conseillers spécialisés, chargés d'affaires entreprises, conseillers banque privée...

Plus largement : tout collaborateur du secteur bancaire ou d'autres secteurs devant connaître le fonctionnement de la banque et son environnement.

Aucun prérequis n'est nécessaire.

Calendrier

- Démarrage Episode 0 : le 14 octobre 2019
 - Episode 1 : du 22 octobre au 28 octobre
 - Episode 2 : du 29 octobre au 4 novembre
 - Episode 3 : du 5 novembre au 11 novembre (pause la semaine du 12 novembre au 18 novembre)
 - Episode 4 : du 19 novembre au 25 novembre
 - Episode 5 : du 26 novembre au 2 décembre
 - Ouverture de l'examen en ligne : du 3 décembre au 20 décembre minuit
- Fermeture de la session le 20 décembre 2019

Contact

e-formation@cfpb.fr

www.mooc-culture-bancaire.fr

Programme

Thème - Culture bancaire

■ Episode 1

"La banque, une entreprise différente ?"

- Le rôle macroéconomique des banques
- Les 3 types d'activités bancaires
- La banque, une entreprise sous contrainte

■ Episode 2

"La banque, quel modèle, quelle organisation ?"

- Les différents types d'établissements financiers
- Les activités de la banque universelle
- Une industrie en mutation permanente pour s'adapter à ses clients

■ Episode 3

"La banque, financièrement comment ça marche ?"

- Structure du bilan des banques
- Définition et composition du PNB
- Préserver et développer la rentabilité client

■ Episode 4

"La banque, des prises de risques sous contrôle ?"

- La banque, tiers de confiance
- Les risques et les mesures de contrôle prudentiel

■ Episode 5

"La banque du futur, menaces ou opportunités ?"

- Nouveaux marchés, nouveaux usages...
- Risques et opportunités

Les atouts

- Une formation estimée à 1 h 30 à 2 h/semaine.
- Un dispositif d'accompagnement technique et pédagogique et sur le contenu
- L'intervention filmée des meilleurs spécialistes de la banque
- Un lien direct avec les intervenants lors des "Live session"
- Des envois réguliers de newsletters, de notifications et relances
- Un système de badges récompensant l'implication du participant dans l'animation de la communauté et sa réussite aux exercices intermédiaires
- Des challenges communautaires (par région...)
- Un examen final en ligne de 2 heures permettant d'obtenir un certificat de formation
- Un certificat compatible "open badge" pour encourager sa publication dans les réseaux sociaux
- Un concours doté de prix récompensant les meilleurs