

CONTENU DU COURS

MODULE N°1: INTRODUCTION L'ECSBD

La mise en œuvre effective d'un service BD exige une compréhension approfondie de l'expérience de votre client dans l'utilisation du service. Ce module décrit la façon dont l'EC peut aider au renforcement de l'expérience d'un client et du processus d'adoption des services BD grâce au renforcement de ses capacités financières.

Objectifs d'apprentissage:

À la fin de ce module, les participants pourront avoir...

- Mieux compris en quoi consiste l'EC
- Identifié la manière dont l'EC favorise l'adoption des services BD

MODULE N°2: ELABORATION D'UNE STRATEGIE D'EDUCATION INTEGREE DES CLIENTS

Ce module initie les participants au processus d'élaboration d'une stratégie claire, bien ciblée et durable d'ECSBD. Les participants pourront examiner les moyens d'intégrer l'EC dans leur institution en commençant par une évaluation interne des besoins et l'engagement des parties prenantes.

Objectifs d'apprentissage:

À la fin de ce module, les participants pourront avoir...

- Identifié les défis communs que les institutions peuvent rencontrer lors de la mise en œuvre de l'EC
- Déterminé la façon dont un modèle intégré en matière d'ECSBD peut accroître l'efficacité

MODULE N°3: RENDRE POSSIBLE LE CHANGEMENT DE COMPORTEMENTS

Le changement de comportements n'est possible qu'avec le renforcement des capacités financières! Ce module examine le processus d'adoption des services BD par des clients tout en fournissant des suggestions sur la façon de mettre en pratique les connaissances acquises pour améliorer la conception et les phases de mise en œuvre de votre stratégie d'ECSBD. Les participants pourront mieux comprendre comment se servir de l'EC pour créer un environnement favorable permettant de passer d'un comportement « inactif » au comportement « actif » en matière de services BD.

Objectifs d'apprentissage:

À la fin de ce module, les participants pourront avoir...

- Examiné les catalyseurs et les obstacles potentiels pour chaque étape du processus d'adoption des services BD par des clients
- Déterminé la façon de mettre en œuvre les services BD de manière efficace en vue de promouvoir le changement de comportements sur base des principes d'apprentissage des adultes

MODULE N°4: IDENTIFICATION DES BESOINS DES CLIENTS

Ce module identifie et donne la réponse à ceux qui se posent la question suivante « Pourquoi l'étude de marché est-elle nécessaire à l'ECSBD ? »

Déterminer quel type d'informations et de sources sont nécessaires à la réussite dans la conception et la mise en œuvre d'un programme d'ECSBD.

Les participants seront guidés à travers les étapes importantes et les points à considérer dans le processus de réaliser leur propre étude de marché axée sur les clients dans le cadre de l'ECSBD.

Objectifs d'apprentissage:

À la fin de ce module, les participants pourront avoir...

- Identifié la valeur d'investir dans une étude de marché en vue de l'ECSBD
- Déterminé comment une étude de marché personnalisée en vue de l'ECSBD peut aider à identifier les principaux facteurs qui influent sur le comportement du client vis-à-vis des services BD

- Commencé à planifier la mise en œuvre de leur propre étude de marché en vue de l'ECSBD

MODULE N°5: DÉTERMINATION DES MESSAGES CLÉS ET CRÉATION DU CONTENU

Ne connaissez-vous pas le processus de détermination des messages clés ou de sélection du séquençage du contenu de l'ECSBD? Vous avez de la chance! Ce module explore précisément le type de connaissances, de compétences et le niveau d'auto-efficacité dont les clients ont besoin pour pouvoir changer leur comportement en matière de services BD.

Objectifs d'apprentissage:

À la fin de ce module, les participants pourront avoir...

- Analysé les résultats de leurs études de marché afin de déterminer les comportements existants de leurs clients vis-à-vis des services BD
- Identifié le contenu clé de l'EC nécessaire à la promotion des avantages des services BD

MODULE N°6: RÉALISATION DE LA CARTOGRAPHIE DES POINTS DE CONTACT AVEC LE CLIENT

Une stratégie d'EC efficace se veut une stratégie intégrée d'EC. Ce module étudie l'importance de comprendre et d'analyser les points de contact avec les clients en vue d'élaborer une stratégie d'ECSBD « intégrée » qui est efficace.

Objectifs d'apprentissage:

À la fin de ce module, les participants pourront avoir...

- Examiné la valeur de l'utilisation d'une approche « intégrée » en matière d'ECSBD
- Identifié les moyens d'intégration de l'EC au niveau des points de contact avec les clients
- Évalué les avantages et les inconvénients de la prestation de l'EC au niveau de différents points de contact

MODULE N°7: CHOIX DE BONS OUTILS POUR LA TÂCHE À ACCOMPLIR

« Le choix de bons outils pour la tâche à accomplir » met l'accent sur les facteurs clés à considérer lors du choix des outils de l'EC. Ce module présente une série d'exemples d'outils d'EC et guide les participants dans le choix de meilleurs outils pour leur programme d'ECSBD.

Objectifs d'apprentissage:

À la fin de ce module, les participants pourront avoir...

- Acquis une meilleure compréhension des facteurs clés à considérer lors du choix des outils d'EC
- Été sensibilisés davantage sur les différents outils d'EC qui peuvent être utilisés dans un programme d'ECSBD
- Identifié les meilleurs outils leur permettant d'atteindre leur objectif en matière d'ECSBD

MODULE N°8: FINALISATION DE VOTRE STRATÉGIE D'ECSBD

Félicitations! Vous avez beaucoup travaillé sur les éléments clés nécessaires à l'EC. Dans ce module, vous pourrez intégrer tous les éléments de l'ensemble du cours d'ECSBD qui font partie de votre stratégie d'ECSBD pour vous assurer qu'il fonctionne comme un plan cohérent.

Objectifs d'apprentissage:

À la fin de ce module, les participants pourront avoir...

- Fini de travailler sur tous les éléments de leur stratégie d'ECSBD
- Présenté un aperçu de haut niveau pour leur stratégie d'ECSBD et évalué la stratégie dans son ensemble
- Révisé leur stratégie d'éducation des clients aux services BD à en collaboration avec les parties prenantes pour assurer l'alignement.