

Les incontournables des services financiers :

10 raisons pour lesquelles vous avez besoin de bâtir un programme de formation pour vos employés



Le secteur des services financiers se trouve confronté à de formidables défis en matière d'apprentissage et de formation continue : changements rapides, informations complexes, environnements de travail hybrides, rotation des équipes élevée, etc.

Mais voici la bonne nouvelle : avec un peu d'effort et les bons outils d'enablement, les entreprises de services financiers peuvent transformer les défis liés à la formation en autant de belles histoires. Nous listons ici quelques avantages qui illustrent clairement pourquoi la formation est importante dans ce secteur.



Simplifiez les processus financiers sensibles et compliqués.

Les conseillers en services financiers traitent des informations plus complexes que la plupart de leurs homologues. Un logiciel de formation efficace, qui décompose les informations importantes en petits modules, les aide à se sentir mieux préparés à relever les défis qu'ils auront à affronter. Des collaborateurs bien formés sont **3,3 fois plus susceptibles** de se sentir en capacité de résoudre les problèmes des clients. Voici une statistique qui illustre parfaitement l'importance de la formation dans des entreprises aux processus complexes. (D'ailleurs, de nos jours, cela concerne la plupart des collaborateurs. En effet, **67 % des responsables de centre d'appels** affirment que leurs équipes traitent des demandes plus complexes qu'auparavant).

#2

Gérez plus efficacement la transformation digitale.

La transformation digitale dans le secteur des services financiers consiste à améliorer à la fois l'expérience client et l'expérience collaborateur. **Une étude de PwC** a révélé que 39 % des PDG de banques et de marchés de capitaux étaient préoccupés par le rythme actuel des changements technologiques. Les bons outils d'enablement permettent aux employés de se familiariser facilement avec les nouvelles technologies, afin qu'ils soient en mesure de gérer les interactions avec les clients rapidement, calmement et efficacement.



#3

Maintenez la cohérence de la formation.

Les centres de contact client du secteur finance sont différents de ce qu'ils étaient il y a dix ans. Avec de nombreux centres fonctionnant de manière hybride, les formateurs doivent trouver un moyen de fournir une formation cohérente aux commerciaux, à distance et en personne. Pour vous en persuader, écoutez Dru Delaforet, formateur d'entreprise chez Lower.com, qui **souligne l'importance de la formation**. Il déclare : "Nous sommes dans un secteur dont de nombreuses composantes évoluent constamment et certains processus peuvent être déroutants. C'est pourquoi il était important de pouvoir transmettre des informations cohérentes aux personnes qui effectuent ces processus tous les jours."

#4

Formez vos équipes efficacement et en toute polyvalence pour gérer facilement n'importe quel canal d'assistance.

Selon une **étude d'Aberdeen**, 55 % des centres d'attention au client utilisent au moins sept canaux de contact. A devoir jongler parmi tant de canaux, il n'est pas étonnant que l'assistance soit souvent incohérente d'un canal à l'autre. Ces incohérences peuvent être éliminées ou réduites en mettant à disposition les meilleures pratiques et les avis d'experts spécifiques à chaque canal dans un endroit accessible à tous.

#5

Aidez les conseillers à se perfectionner plus efficacement.

Seuls **17 % des PDG de banques et de marché de capitaux** ont engagé des progrès significatifs dans la mise en place d'un programme de montée en compétences qui permet de développer un mélange de hard skills et soft skills. Cela génère de grandes possibilités de développement. Ainsi, plutôt que d'embaucher un employé plus expérimenté, transformez vos chargés de clientèle en une équipe de collaborateurs plus performants et plus efficaces. L'astuce consiste à trouver un outil qui peut vous aider à gérer le développement des compétences à grande échelle.



#6

Améliorez le niveau de satisfaction client grâce à une formation et à un accompagnement personnalisés.

Il est assez évident que l'importance de la formation et de l'épanouissement sur le lieu de travail se mesure par l'amélioration des résultats commerciaux. Grâce à un outil de formation et d'accompagnement tel que Lessonly de Seismic, les conseillers sont tout simplement plus performants. D'ailleurs, les indicateurs de satisfaction client s'améliorent de 18 %.

Comment cela se produit-il exactement ? C'est probablement une combinaison de plusieurs paramètres, mais l'implication des employés en est certainement l'un des principaux. **Selon une étude de Gartner**, 86 % des responsables de l'expérience client considèrent l'implication des employés comme un facteur essentiel pour améliorer l'expérience client.

#7

Réduisez le turnover chez les conseillers afin d'offrir une meilleure expérience client.

Le coût du remplacement d'un seul conseiller **s'élève à 8 780 dollars**. Quel est le coût de l'investissement dans un meilleur onboarding et une meilleure formation pour garder des dizaines d'entre eux ? Beaucoup moins. Mais quelle est l'importance de la formation lorsqu'il s'agit de fidéliser les conseillers ? Certains d'entre eux peuvent le vivre comme un véritable bond en avant dans leur développement.

Illustrons donc davantage cette idée. Repensez à un moment où vous vous êtes senti mal préparé pour affronter quelque chose. Avez-vous douté de vos capacités et envisagé d'abandonner ? Ne serait-ce que pendant un instant ? Maintenant, pensez à un moment où vous vous sentiez prêt à 100 %, bien équipé pour affronter un défi. Dans ce dernier cas, vous avez probablement moins pensé à jeter l'éponge.

#8

Faites la promotion d'une culture de l'empathie.

Les call centers sont le nouveau canal d'empathie, qui exige des conseillers clientèle qu'ils traitent des clients plus complexes et plus chargés en émotions que jamais auparavant. Cela est particulièrement vrai dans le secteur des services financiers, où les conseillers doivent répondre à des questions sensibles et à des situations délicates. Il a été observé que des niveaux élevés d'empathie **gènèrent** une meilleure performance collective et des niveaux de connexion plus forts au sein d'une équipe, ce qui souligne l'importance de bien former les employés, tant au niveau individuel qu'organisationnel.



#9

Augmentez l'implication globale des collaborateurs.

Un programme de formation bien pensé et complet peut transformer l'expérience globale du collaborateur du début à la fin. Sarah Hanson de MJ Insurance affirme que depuis la mise en place de Lessonly, l'implication des employés est plus élevée qu'auparavant, ce qu'elle attribue à l'amélioration du processus d'onboarding de l'entreprise. Implication des collaborateurs : **objectif atteint.**

#10

Économisez de l'argent.

Soyons réalistes : nous savons que le secteur des services financiers est un peu plus axé sur les résultats que la plupart des autres secteurs d'activité. Et si un logiciel de formation et d'enablement performant représente un investissement initial conséquent, c'est un investissement qui en vaut la peine.

Mais ne nous croyez pas sur parole.

Nous avons demandé à Forrester d'étudier le **Total Economic Impact™** (impact économique total) de notre solution chez une entreprise fintech. Qu'ont-ils trouvé ? L'entreprise a augmenté son pipeline commercial de 63 millions de dollars et a constaté un retour sur investissement de 124 % en trois ans avec Lessonly. De nos jours, il y a vraiment peu d'inconvénients à bien former ses collaborateurs. Dans un environnement concurrentiel comme celui du secteur des services financiers, la formation des employés est tout simplement non négociable. Nous sommes là pour vous y aider. Pour savoir si notre logiciel de formation, d'enablement et de coaching convient à votre équipe, **prenez le temps d'en parler avec nous.**

