Ontdek de wereld van digitale fraude op een interactieve en toegankelijke manier

DOELSTELLINGEN

Digitale fraude evolueert razendsnel en speelt in op vertrouwen, ambitie en financiële verwachtingen van klanten. Commerciële profielen bevinden zich daardoor in een spanningsveld tussen commerciële doelstellingen en klantverantwoordelijkheid.

Doelstellingen van deze opleiding zijn:

- de psychologie achter digitale fraude begrijpen;
- herkennen hoe fraudeurs commerciële situaties misbruiken;
- fraudebewust adviseren tijdens commerciële klantgesprekken;
- correct omgaan met klanten die waarschuwingen negeren;
- professioneel handelen wanneer klanten slachtoffer worden van fraude.

SAMENVATTING

Categorie:

- Compliance & audit

Niveau:

Basic

Type opleiding:

Klassikale opleiding

Prijs:

- Lid: € 310.00
- Niet-lid: € 340.00
- Partner BZB: € 310.00
- Incompany: op maat, prijzen op aanvraag

Bijscholingsuren:

- Bank: **3u** algemeen
- Verzekeringen: **3u** algemeen
- Consumentenkredieten: **3u** algemeen
- Hypothecaire kredieten: **3u** algemeen

DOELGROEP

De opleiding is bedoeld voor commerciële medewerkers die in klantgesprekken steeds vaker geconfronteerd worden met fraudegevoelige situaties, zoals:

- commerciële adviseurs, relatiebeheerders en accountmanagers;
- profielen actief in investerings en vermogensadvies;
- front , middle en backofficefuncties die klanten begeleiden bij financiële beslissingen.

VEREISTE VOORKENNIS

Basic level opleiding: deze opleiding vereist geen voorkennis en behandelt de basisprincipes van het onderwerp.

PROGRAMMA

INHOUD

- Intro onder de invalshoek psychologie, klantgedrag, zorgplicht en commerciële realiteit
- De belangrijkste vormen van digitale fraude
- Hoe fraudeurs commerciële context misbruiken: beïnvloedingstechnieken en psychologische triggers
- Herkenbare dilemma's en hoe hiermee omgaan
- Praktijkcases: klanten die waarschuwingen minimaliseren of negeren
- Technieken voor weerbaarheid en fraudebewust adviseren
- Professioneel handelen wanneer klanten slachtoffer worden: stappenplan en communicatie
- Reflectie-oefeningen en opstellen van een persoonlijke prioriteitenlijst

PRAKTISCHE INFORMATIE

- **Duurtijd:** ½ lesdag (3 lesuren)
- **Uren:** 09:00 tot 12:30
- **Plaats**: Febelfin Academy: Phoenix building, Koning Albert II-laan 19, 1210 Brussel

METHODOLOGIE

Een '**Klassikale opleiding**' volg je in groep. Je bent samen met de andere deelnemers en de docent aanwezig op een afgesproken tijdstip in hetzelfde leslokaal. Er is mogelijkheid tot interactie en feedback, zowel van de deelnemers naar de docent toe als omgekeerd. Het lesmateriaal bestaat als basis uit een presentatie via het MyFA leerplatform , aangevuld met diversen zoals (digitale syllabus, presentatie, audiovisuele fragmenten, …).