

Contact facturation : facturation@cmbenchmark.com - 01 47 79 50 41  
Contact formation : formation@cmbenchmark.com - 01 47 79 51 08

## **Banque - Assurance : Concevoir un site ergonomique pour favoriser les souscriptions**

### **Objectif de la formation**

Favoriser les pré-souscriptions et les souscriptions en ligne, inciter ses clients à davantage utiliser Internet pour la gestion de leurs comptes ou la déclaration de sinistres. Ces objectifs fondamentaux des sites bancaires et d'assurance supposent de maîtriser les règles fondamentales de l'ergonomie afin d'intégrer de manière efficace et cohérente des outils de simulations, des espaces de gestion de comptes et des processus de pré-souscription et de souscription en ligne.

En s'appuyant sur des exemples issus des dernières refontes et sur les initiatives récentes les plus exemplaires, cette formation ergonomie permet d'appréhender concrètement les pistes à suivre pour améliorer la qualité de votre site et en particulier, mettre en valeur votre offre et favoriser les souscriptions en ligne.

A l'issue de ces deux jours, chaque participant repartira avec une cartographie ergonomique approfondie de son site et des pistes concrètes d'optimisation.

---

### **A qui s'adresse cette formation ?**

Une journée indispensable aux responsables des sites Internet des compagnies d'assurance et des banques, aux chefs de projets, aux responsables de la communication et aux responsables marketing online.

### **Progression pédagogique :**

Premier jour : les fondamentaux de l'ergonomie à connaître pour faire les bons choix

#### **1. Ce qu'est l'ergonomie**

- Définition
- Les facteurs de succès d'un site web

#### **2. Comment les internautes naviguent-ils ?**

Les recherches sur les interactions entre l'homme et l'ordinateur fournissent les règles de base indispensables à connaître pour faire les bons choix lors de la conception de son site. Nous verrons plus particulièrement en quoi la mémoire et les lois de la perception visuelle conditionnent le rapport au site.

- Les comportements types des internautes : Comment les internautes naviguent sur les sites web ? Comment ils les perçoivent ?
- Les processus cognitifs de traitement de l'information : définition et principes de base sur la mémoire et la perception

#### **3. Les bonnes pratiques de l'ergonomie**

En nous appuyant sur les meilleurs exemples des sites de banques et d'assurance actuels, nous verrons comment concevoir un site à l'ergonomie optimisée qui prenne en compte la diversité des profils et des habitudes de navigation des internautes et les guidera correctement vers l'information ou le service en ligne qu'ils recherchent.

- Réussir sa page d'accueil
  - Rendre son site attractif dès la page d'accueil
  - Instaurer un climat de confiance
  - Proposer les bonnes portes d'entrée pour bien guider ses visiteurs - Concevoir les bons outils de navigation
- - Faciliter l'immersion dans son site
  - Faciliter la circulation descendante, ascendante et transversale
  - Faciliter le repérage au cours d'une visite
  - Bien combiner les modes d'accès
  - Concevoir un moteur de recherche performant
- Réaliser des fiches produit attractives
  - Soigner la lisibilité à l'écran
  - Savoir utiliser les illustrations et animations (photos, 360°, vidéos...)
  - Tirer le meilleur parti des interfaces riches
- Concevoir des espaces fonctionnels faciles à utiliser
  - Simplifier la gestion de l'espace clients
  - Proposer des outils de simulation en ligne simples et efficaces
  - Bien accompagner vers la souscription ou la pré-souscription en ligne
- Optimiser le processus de souscription en ligne
  - Optimiser les différentes étapes du processus de souscription
  - Réussir ses formulaires (devis, création de compte...)
  - Bien guider et accompagner ses clients (avatars, vidéos explicatives...)
  - Faciliter le contact tout au long de la visite (mail, call-back...)

Deuxième jour : mise en pratique sur votre site

Cette seconde journée sera consacrée à la mise en pratique du bagage théorique vu précédemment. Chaque participant sera amené à réaliser une analyse complète de son propre site ainsi qu'un diagnostic ergonomique du site des autres participants. Chaque analyse fera l'objet d'une mise en commun et aboutira à l'élaboration d'une synthèse des forces et faiblesses de chaque site. Le travail personnel portera notamment sur les points suivants :

### **1. Étude de la performance et du niveau de séduction de la page d'accueil**

- Identification de l'éditeur du site
- Clarté de l'offre de contenus et de services
- Présentation et design de la page
- Structure et taille de la page

### **2. Analyse de l'ergonomie et de l'aisance de la navigation**

- Qualité de l'architecture et pertinence des rubriques
- Homogénéité de la structure de navigation
- Performance de la circulation descendante, ascendante et transversale
- Facilité de repérage au cours d'une visite
- Qualité des outils de recherche

### **3. Analyse de l'ergonomie et de l'aisance de la navigation**

- La charte graphique
- Qualité et pertinence des illustrations
- Lisibilité des textes

- Mise en valeur de l'offre

#### 4. Qualité de la relation client et interactivité

- Qualité et accessibilité des outils de contact
- Performance des outils de simulation
- Performance du processus de pré-souscription et/ou de souscription en ligne

La formation sera animée par Laure Sauvage

#### Les moyens pédagogiques

##### Support de formation

- Pour les formations en **présentiel**, un support de cours sera remis à chacun des participants.
- Pour les formations en **visionconférence**, une synthèse de la formation sera envoyée aux participants qui auront également la possibilité de revoir la session pendant une semaine après la date de la formation.

##### Locaux - Matériel fourni

- Nos salles sont équipées du matériel de vidéo-projection pour le formateur
- Accès à Internet en wifi dans tous nos locaux
- Pour les formations qui nécessitent des ateliers sur ordinateur, nous disposons de salles équipées d'ordinateurs pour les participants

*Benchmark Group conserve l'intégralité des droits d'auteurs relatifs au contenu de ces formations et supports de cours. Toute reproduction, modification ou divulgation à des tiers, sous quelque forme que ce soit, est formellement limitée.*

##### Les moyens d'évaluation mis en oeuvre et suivi

A l'issue de la formation chaque stagiaire complète un **questionnaire d'évaluation**. Une copie peut-être fournie sur demande.

L'**attestation de présence** est envoyée par courrier avec la facture, à l'issue de la formation.

##### Convention de formation

Dès votre inscription, une convention de formation vous est envoyée. Celle-ci doit nous être retournée signée avant le début de la formation.

CCM Benchmark est un organisme de formation professionnelle enregistré sous le numéro **119 209 336 92**.

Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.