



Frankfurt School

Prendre soin de ses employés et de ses clients en temps de crise

21 avril 2020

Guide de l'utilisateur

Merci de participer à ce webinaire.

Voici quelques consignes importantes à suivre pour le bon déroulement de ce webinaire.

- Veuillez éteindre votre webcam et votre microphone lorsque l'intervenant fait sa présentation.
- Veuillez poster vos questions dans la boîte de dialogue. Nous y répondrons lors de la séance de questions-réponses.
- En respectant ces consignes, vous offrirez les meilleures conditions à l'ensemble des participants pour suivre ce webinaire

Prendre soin de ses employés et de ses clients en temps de crise

Nous espérons que vous êtes en bonne santé à la maison et que vous respectez le principe de la distanciation sociale afin de contribuer à la lutte contre cette pandémie.

Nous vivons une période d'incertitude. Mais avec un degré de certitude assez élevé, on peut affirmer que personne, dans notre monde globalisé, de plus en plus riche et axé sur les données, n'était bien préparé pour COVID 19.

Nous avons prévu les webinaires suivants pour vous (Disponible en Anglais)

- 29 avril 16h00 (CET) : Sustainable Finance in times of Corona – now more than ever!
- 7 mai 14h00 (CET): What Climate Disaster Insurance can teach us about
- 12 mai 14h00 (CET): Impact Investing and SDGs

Veillez scanner ci dessous pour plus d'information



Série de webinaires sur la continuité des affaires

La SWA offre des **cours professionnels et exécutifs** consacrés à la mise en place des objectifs de développement durable (ODD) des Nations Unies. Nos cours ne sont pas constitués de théorie lourde et compliquée, mais vous permettent plutôt d'acquérir des compétences pratiques sur la façon de financer et de gérer un meilleur avenir pour tous.

Notre vision : couvrir l'ensemble des 17 ODD par le biais de programmes de formation professionnelle pertinents, exigeants et passionnants d'ici 2021 (actuellement 13 ODD).



Notre **mission** est de former les banquiers, les professionnels de la microfinance, les décideurs politiques, les étudiants ou les entreprises consacrées au développement durable, à des outils concrets de développement tout en assurant un croissance consciencieuse et respectueuse des normes environnementales.



DOMAINES D'EXPERTISE

Finance MSME



Leadership & Management



Transformation digitale



Finance verte



Risques & trésorerie



Finance agricole



Prendre soin de ses employés et de ses clients en temps de crise



Cécile VOIGT

Cécile Voigt est consultante et tutrice du Certificat d'Expert en Microfinance (CEMF-FR) et du Certificat d'Expert en Finance Agricole (CEAF-FR) de la Frankfurt School of Finance & Management.

COVID-19 : 3 AXES D'ACTION MAJEURS

Votre objectif en tant que professionnel :



Assurer la continuité de l'activité afin que l'IMF survive à la crise

À travers 3 axes d'action :



1. Maintenir sa liquidité

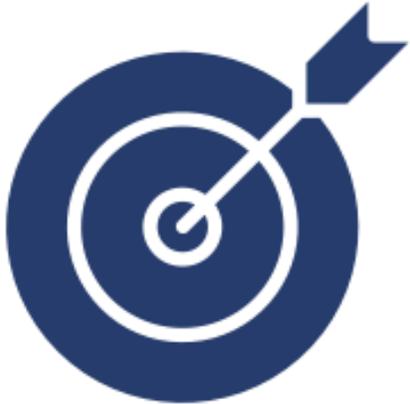


2. Prendre soin de ses clients



3. Prendre soin de ses employés

PRENDRE SOIN DE SES EMPLOYÉS



Vos objectifs en tant que professionnel :

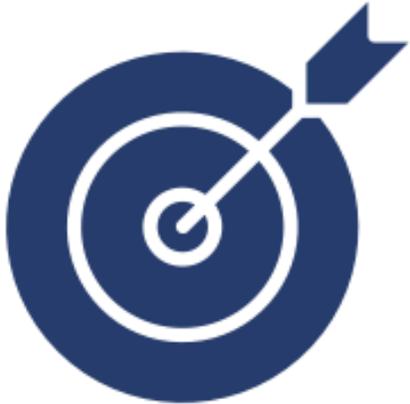
- Protéger vos ressources humaines
- Maintenir la motivation de vos ressources humaines
- Donner les moyens aux employés de pouvoir travailler
- Garder vos ressources humaines

PRENDRE SOIN DE SES EMPLOYÉS



- PRESERVER L'EMPLOI
- COMMUNIQUER
- LEADERSHIP ET GESTION DU STRESS
- REORGANISER

PRENDRE SOIN DE SES CLIENTS



Vos objectifs en tant que professionnel :

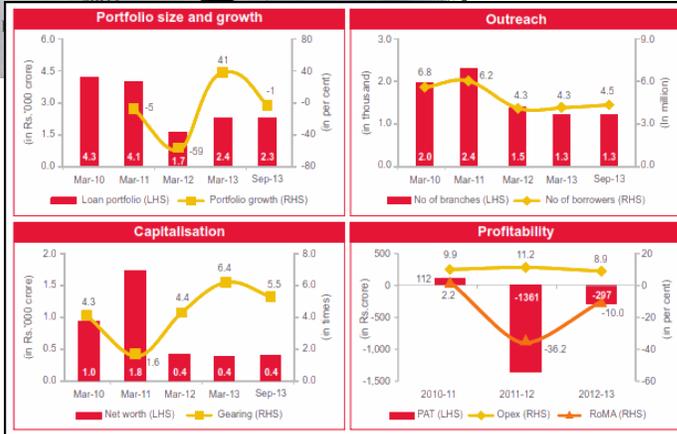
- Faire en sorte que vos clients remboursent leurs prêts
- Eviter une ruée bancaire
- Garder vos clients

PRENDRE SOIN DE SES CLIENTS



- MULTIPLIER LA COMMUNICATION A TRAVERS DIVERSES CANAUX, MAINTENIR LE LIEN DE CONFIANCE
- ADAPTER VOS SERVICES
- ACCOMPAGNER VOS CLIENTS DANS L'UTILISATION DES SERVICES

QUESTIONS & RÉPONSES



**MERCI POUR VOTRE
ATTENTION**



Frankfurt School of Finance & Management gGmbH

Adickesallee 32-34

60322 Frankfurt am Main

E-Mail: e-campus@fs.de

www.frankfurt-school.de



[@frankfurtschool](https://twitter.com/frankfurtschool)



facebook.com/FrankfurtSchool



youtube.com/FrankfurtSchoolLive



linkedin.com/company/frankfurtschool



instagram.com/frankfurtschool

