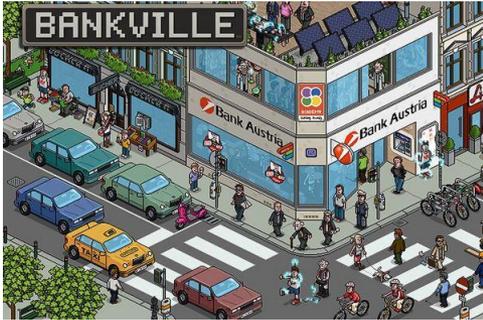


## Des jeux pour la formation interne



Testé par **Bank Austria**, *Bankville* invite les cadres, regroupés en équipes, à développer, à travers 20 différentes tâches, le *bank business of the future*.



**Santander** a créé *Gūin Gūin*, un jeu destiné à permettre à ses employés de s'entraîner à s'occuper de différents clients.



La banque turque **Yapi Kredi Bank**, qui a connu une forte croissance ces dernières années, a recours à un jeu interactif, *YKB City*, pour former ses nombreux jeunes recrutés, aussi bien que pour mettre à niveau ses chargés de clientèle seniors. A travers différentes sessions, le jeu évolue de questionnaires (plus de 1 000 questions à choix multiples) en mises en situation (30 scénarios différents). Des compétitions sont également engagées entre participants, dans un environnement proche de celui de *Sim City*. Sont ainsi couverts : connaissance des services et produits, maîtrise des process et workflows, techniques commerciales et cross-selling, reconnaissance des besoins des clients et gestion documentaire.

Les employés sont invités à jouer pendant leur temps libre mais ils disposent également de périodes de temps dédiées au cours de leurs activités professionnelles.

Deux ans après le lancement du jeu en 2009, le ratio de cross-selling avait augmenté de 19% et le nombre d'entreprises clientes de 29%