

Undersøkelse av digital kompetanse i møte med kunder

Digital kompetanse

Digital kompetanse blir i stadig større grad en integrert del av kompetansen den ansatte behøver for å løse sine oppgaver.

Digital kompetanse er derfor definert som tverrgående kompetanse i FinAuts ordninger.



Rammeverk

Tverrgående emner

- anbefalte krav til grunnleggende digital kompetanse
- bidrag for å utvikle læringsmål, kompetansekrav og opplæringsmaterieil
- basert på innspill, analyser og erfaringsutveksling i finansbransjen og med relevante institusjoner
- fagrådet for tverrgående emner er ansvarlig for innholdet



www.finaut.no/digital-kompetanse

Digital basiskompetanse i møte med kunder

- veilede kunder i samspill med digitale verktøy og i digitale kanaler
- kunder betjener seg i økende grad digitalt

Våren 2019

Bred undersøkelse om digitale ferdigheter og kompetanse

700 svar



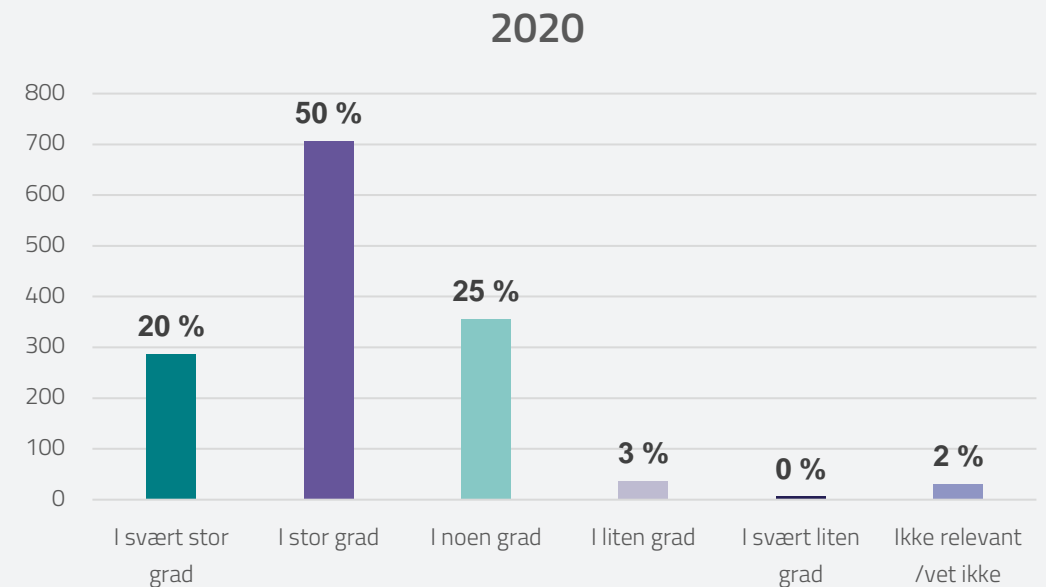
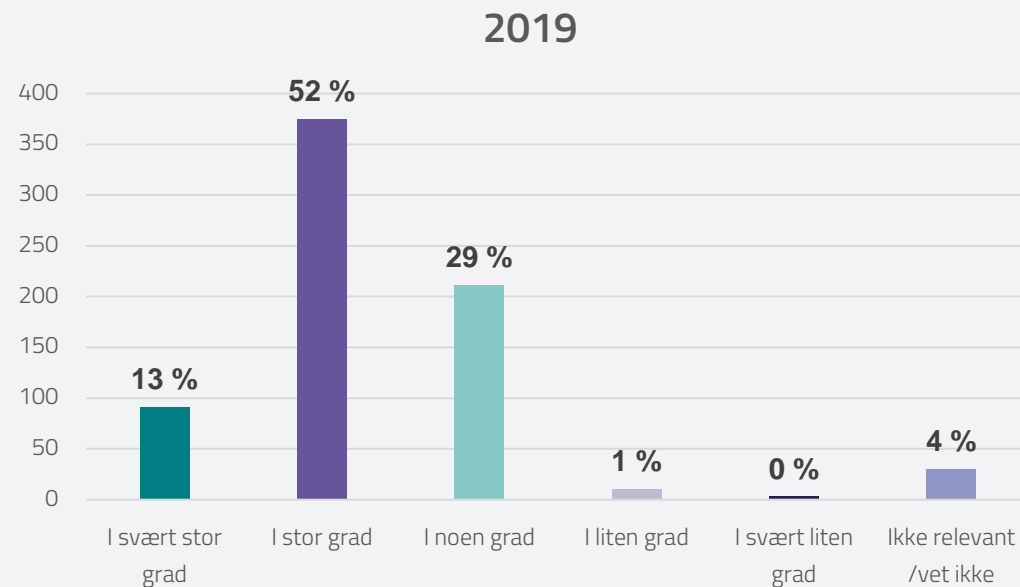
Høsten 2020

Oppfølgingsundersøkelse
Kompetanse i samspill med digitale verktøy

1400 svar

I hvilken grad har du god kompetanse med hensyn til...

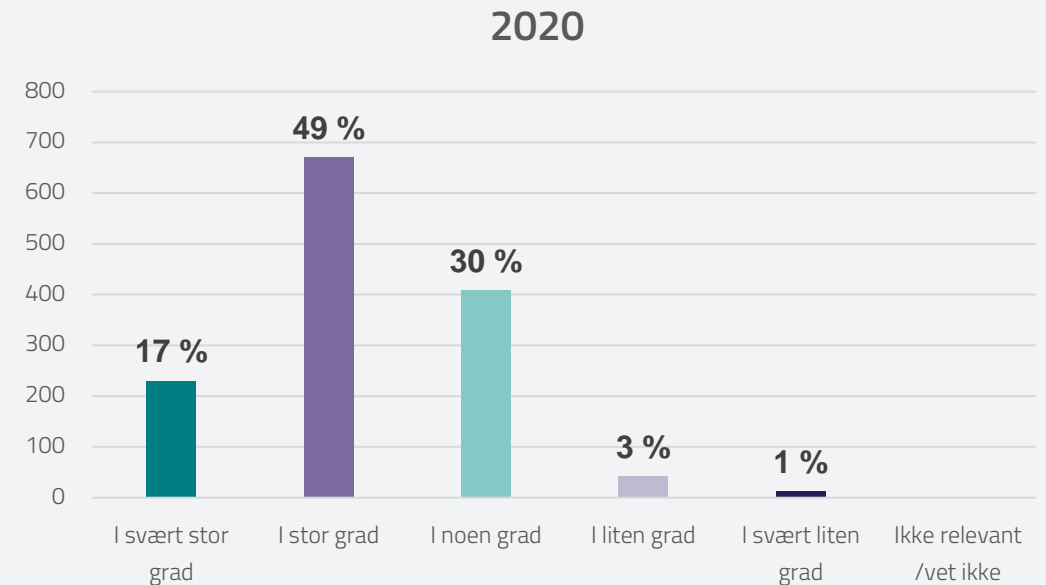
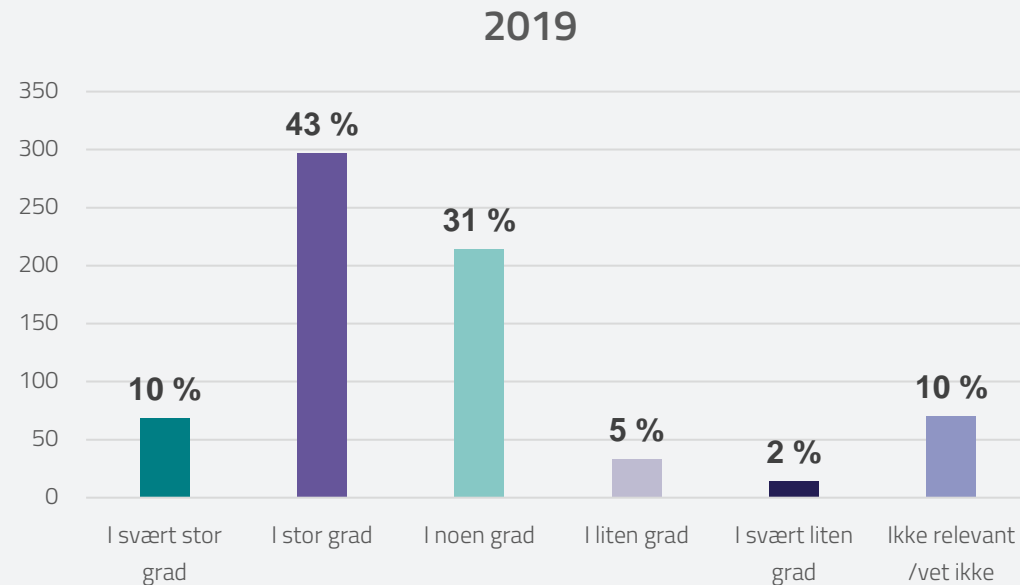
...å beherske digitale verktøy kundene bruker ved kommunikasjon, kjøp og rådgivning



www.finaut.no/digital-kompetanse

I hvilken grad har du god kompetanse med hensyn til...

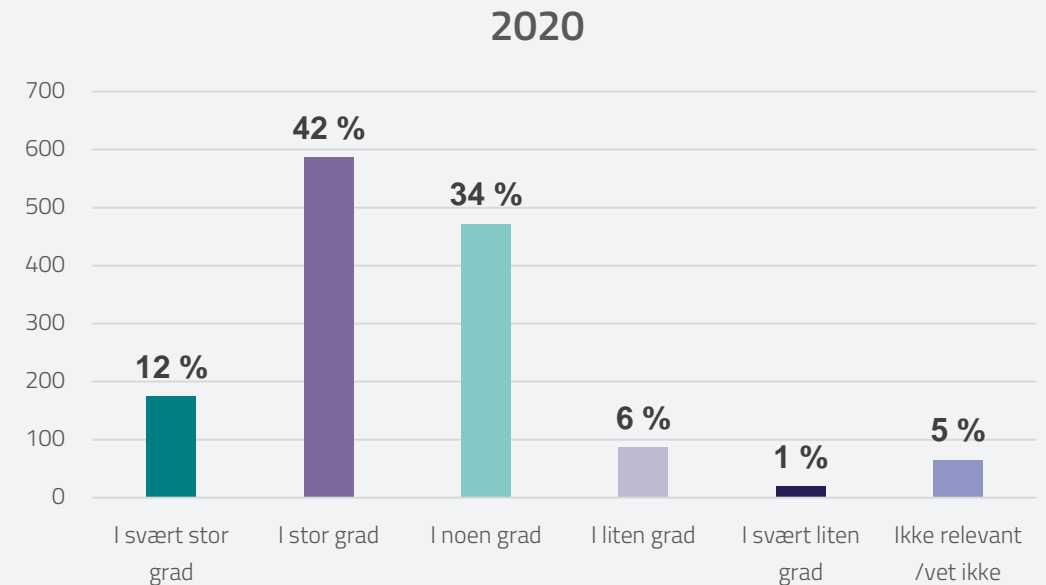
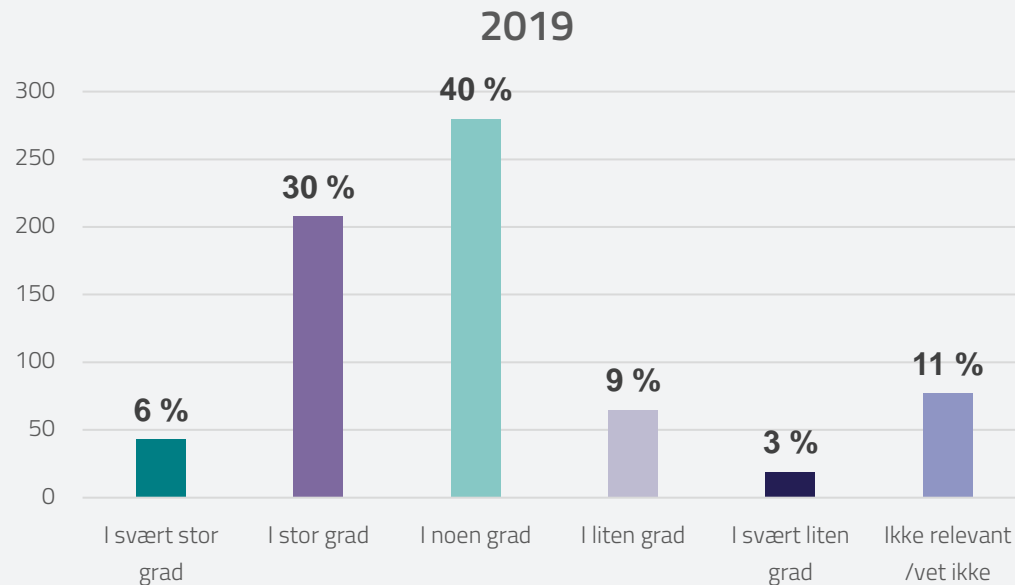
...å kunne veilede kunder gjennom den digitale kjøpsprosessen



www.finaut.no/digital-kompetanse

I hvilken grad har du god kompetanse med hensyn til...

...å kunne forklare hvordan/hvorfor den digitale kanalen kommer fram til spesifikke løsningsforslag for kunden



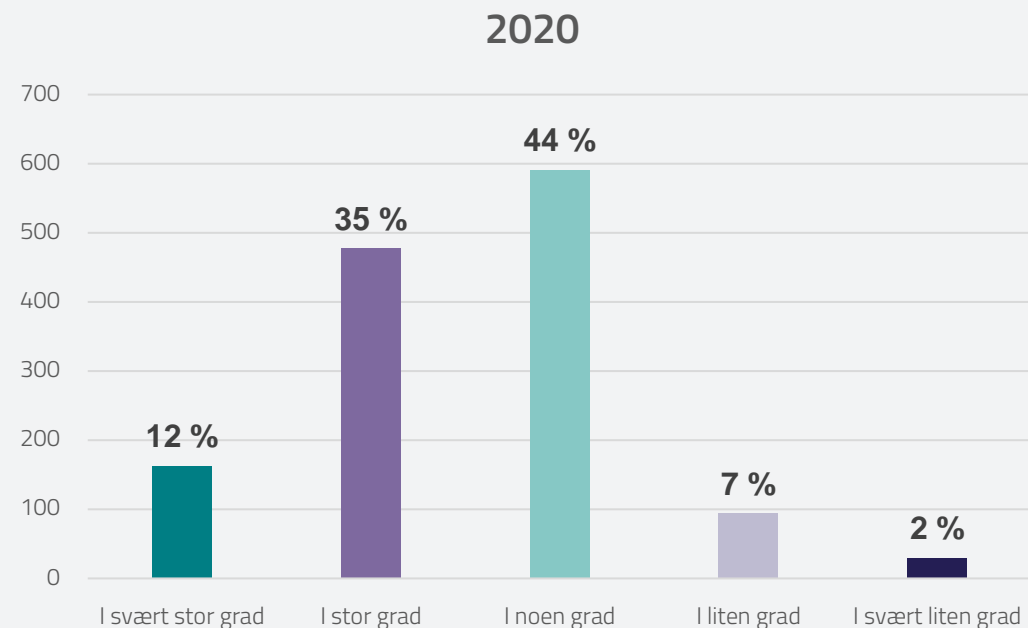
www.finaut.no/digital-kompetanse

I hvilken grad opplever du at din digitale kompetanse i møte med kunder har økt det siste halvåret?

Kommentar: Har tatt i bruk nye verktøy i coronaperioden og også fått nyttige digitale kurs underveis

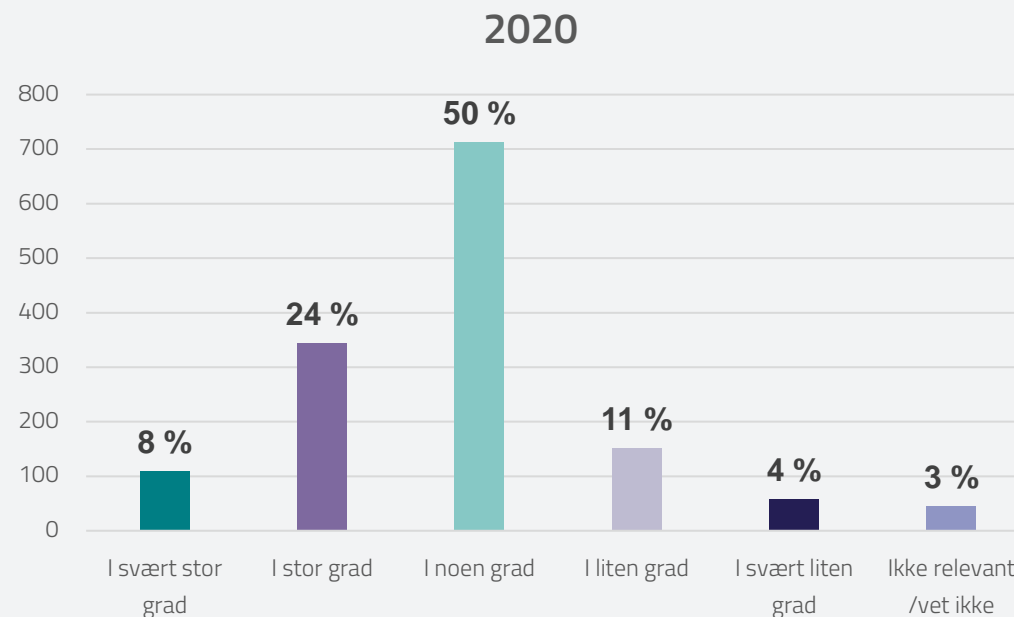
Kommentar: Coronapandemien og nedstenging av samfunnet har gjort digitale løsninger svært viktig for oss ansatte og kunder.

www.finaut.no/digital-kompetanse



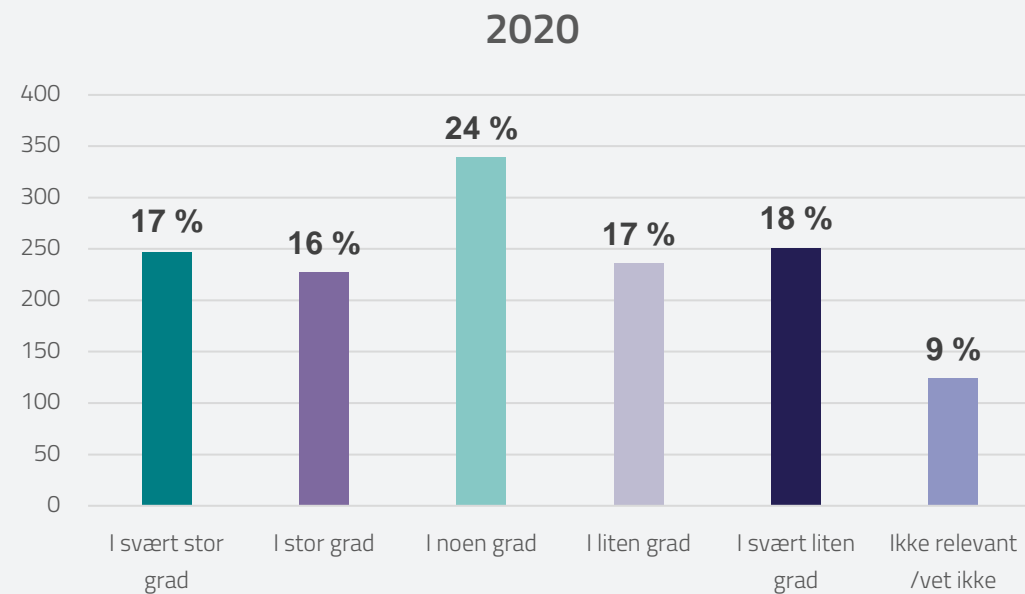
I hvilken grad har du behov for mer kompetansepåfyll og trening for å øke din digitale kompetanse i møte med kunder?

Kommentar: Jeg imøteser et tilbud om økt kompetanse på ovennevnte områder. Det vil bli mottatt med åpne armer!



www.finaut.no/digital-kompetanse

I hvilken grad skjer kundemøtene dine digitalt?



www.finaut.no/digital-kompetanse



I Læringstorget finner du

- Rammeverk for digital kompetanse
- Flere resultater fra undersøkelsen om digital kompetanse
- Informasjon om muligheter for detaljert kartlegging av digital kompetanse
- Kartlegginger fra Kompetanse Norge

www.finaut.no/digital-kompetanse



Materiell - Digital kompetanse (3)



Alle ansatte i FinAuts medlemsbedrifter har tilgang til FinAuts portal og Læringstorget.

Ny bruker opprettes på www.finaut.no