

Le [CFPB – CENTRE DE FORMATION DE LA PROFESSION BANCAIRE](http://www.cfpb.fr) – École supérieure de la banque – continue à innover : la délégation Grand Est – Strasbourg du CFPB propose ainsi des formations à Strasbourg/67, Nancy/54, Charleville-Mézières/08, Reims/51 et Troyes/10. La formation doit répondre à un environnement désormais omnicanal (agence, téléphone, guichet automatique, site internet, appli mobile) de la profession. Le CFPB a également intégré à ses formations un Pass Omnicanal : grâce à des lunettes de réalité virtuelle, l'apprenant est plongé dans une agence bancaire en 3D. Il apprend à identifier les besoins transactionnels et émotionnels des clients. Et via un Serious Game sur tablette, le participant joue le rôle d'un conseiller confronté à une série de choix. Une jauge permet de mesurer l'impact sur le client de chaque décision du conseiller bancaire (confiance, crédibilité, émotion). www.cfpb.fr