

Redéfinir le concept  
agence d'un leader  
de la banque de détail

**PRACTICE**

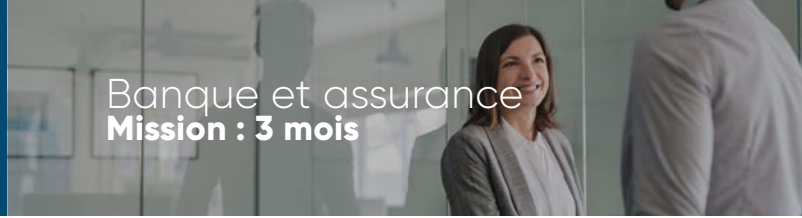
Vente & Marketing

**SECTEUR**

Banque et Assurance

**DURÉE DE LA MISSION**

3 mois



Notre client,  
leader français  
de la banque de  
détail, souhaite  
redéfinir son  
concept agence.

KEPLER propose  
la mise en place  
d'un nouveau  
concept espace  
client suite à la  
cartographie, la  
conception et  
l'optimisation des  
parcours et des  
besoins client.

## Contexte

---

Dans un contexte de reconquête sur un secteur très concurrentiel, la banque souhaite moderniser son réseau d'agences vieillissant pour :

- Offrir le maximum de services en proximité
- Rajeunir son image auprès de la clientèle et des prospects
- Faire la différence par rapport à la concurrence

## Objectif(s)

### Magnifier l'expérience client

---

- Définir précisément les différents usages attendus et projetés par les clients et prospects (plus qu'un concept architectural dans un premier temps)
- Définir les incontournables (tronc commun) et les compléments / variantes (selon le potentiel de conquête, la taille de l'agence, les expertises présentes, les marchés présents, les autres usages)

## Méthodologie

### 1 Idéation

- Animation d'un séminaire stratégique pour préciser les attendus
- Conduite et animation de groupes de travail (collaborateurs, clients) pour identifier les faiblesses perçues et les attendus « différenciant »
- Définition avec la Direction Commerciale des synergies entre métiers attendus au sein des agences selon leur positionnement : pro, agri, haut de gamme

### 2 Conception du NEC (Nouvel Espace Client)

- Définition des différents espaces par usage
- Définition des différents parcours : client, prospect dans l'agence
- Définition des différentes options de déclinaisons selon la taille de l'agence, les services disponibles et les métiers présents

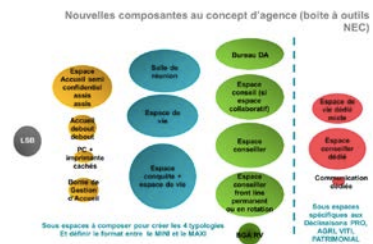
### 3 Réalisation

- Rédaction d'un cahier des charges à destination de l'architecte en charge de mettre en forme et en matière (KORUS)

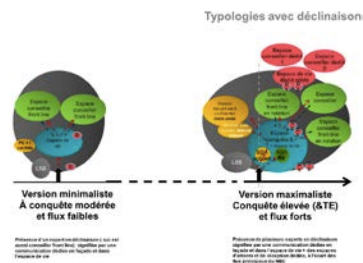
## Leviers et outils

- **Cartographie des espaces**
- **Conception et optimisation des parcours client**

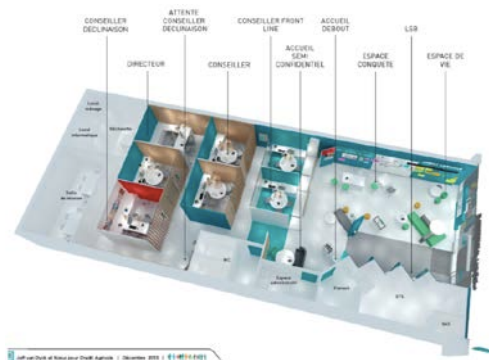
Cartographie des différents services



Cartographie des services et parcours client par usage



Concept architectural décliné à partir du cahier des charges KEPLER





**Un concept plébiscité par les clients** avec entrée spontanée de prospects « pour voir »



**Des services originaux, notamment LSB à 45°** (sécurité client) ou espace mutualisable pour organiser des événements en agence



*L'idée de départ a vraiment été de transformer l'agence bancaire avec un « espace dédié au client » et adaptable aux différents parcours et usages.*

*Aussi, au lieu d'optimiser ou moderniser un existant, on est reparti d'une feuille blanche pour intégrer toutes les attentes aussi diverses que plus de sécurité au distributeur de billets, l'ouverture de l'espace (transparence) ou les usages modulables du lieu à partir d'une urbanisation des différents besoins.*

*Le résultat et les retours client ont été à la hauteur des attentes au-delà de la superbe mise en matière du concept par l'architecte.*

---

**Thierry Fouilland**, Directeur associé  
Leader Practice Vente et Marketing

## Nos bureaux

 **Visit Us** | [Kepler-consulting.com](https://www.kepler-consulting.com)



### ■ FRANCE

32 boulevard Haussmann  
75009 Paris – France

[info@kepler-consulting.com](mailto:info@kepler-consulting.com)

Tel.: + 33 (0)1 44 75 05 35

### ■ USA

159 N. Sangamon Street, Suite 200  
Chicago, IL 60607-2201 - USA

[usa@kepler-consulting.com](mailto:usa@kepler-consulting.com)

Tél : + 1 (708) 969 1963

### ■ CHINE

Room 351, 3F, No.135 Yanping Road,  
Jing'An District,  
Shanghai, 200042, China

[china@kepler-consulting.cn](mailto:china@kepler-consulting.cn)

Tel.: +86 (0)21 - 6117 0311

### ■ INDE

#312, DBS Center, 31A, Cathedral Road  
Nungambakkam, Chennai  
600034 - India

[india@kepler-consulting.com](mailto:india@kepler-consulting.com)

Tel.: + 91 (0) 44 40 50 92 00



## Contactez l'auteur

**Thierry Fouilland**

[thierry.fouilland@kepler-consulting.com](mailto:thierry.fouilland@kepler-consulting.com)