

Business case

Refondre le processus
changement de
conseiller d'un leader
de la banque de détail

PRACTICE

Vente & Marketing

SECTEUR

Banque et assurance

DURÉE DE LA MISSION

8 mois

Notre client,
leader de la
banque de détail,
souhaite refondre
son processus
changement de
conseiller.

KEPLER propose
la mise en place
d'un processus
d'excellence pour
offrir aux clients une
expérience forte.

Contexte

- Dans un contexte de fort taux de mobilités dans le réseau (évolution des métiers), la Direction Générale souhaite mettre en place un « processus d'excellence » dans l'accompagnement client lors du changement de conseiller
- Le but c'est d'être reconnu sur le marché / par les clients pour l'accompagnement lors de cet évènement fort de la relation client

Objectif(s)

Se différencier par
l'expérience client

- Concevoir et mettre en œuvre un processus de changement de conseiller bancaire normé et professionnel pour accompagner cet évènement de vie structurant dans la relation entre le client et sa banque
- Le changement de conseiller est en général le premier motif d'insatisfaction client et donc un vecteur fort d'attrition

Méthodologie

- 1 **Analyse des réclamations et insatisfactions client** liées au changement de conseiller
- 2 **Analyse des taux de rotation RH et taux de recouvrement des postes** lors d'un changement de conseiller
- 3 **Conduite d'un workshop de diagnostic** et remise à plat du processus actuel
- 4 **Formalisation du processus cible** et des solutions associées
 - Redéfinition du processus RH de transfert / recouvrement
 - Mise en place d'un protocole normé de traitement de l'ensemble du portefeuille selon l'intensité de la relation
 - Rédaction de scripts et modes opératoires spécifiques conseiller sortant / conseiller entrant
 - Mise en place d'un dispositif de suivi et pilotage animé par le Directeur d'agence
- 5 **Conduite de tests et pilotes** pour valider et ajuster le processus cible
- 6 **Production de l'ensemble du kit de déploiement**
- 7 **Accompagnement du déploiement** dans l'ensemble du réseau

Leviers et outils

- Démarche structurée et systématique
- Scripts fournis aux collaborateurs entrants et sortants, adaptés aux différentes situations client
- Approche différenciée selon la segmentation client et l'intensité relationnelle établie avec le conseiller sortant

Démarche structurée et systématique

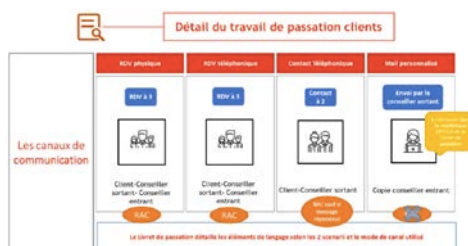


Scripts fournis aux collaborateurs

Je suis conseiller et je reste dans mon agence et/ou le contact ou l'entretien se réalise à 2 (client / conseiller sortant)

1 - PRÉPARATION	2 - DÉROULEMENT	Objetifs Client et réponses
<ul style="list-style-type: none"> 1-1 - Définir le processus de passation clients 1-2 - Définir les rôles et responsabilités 1-3 - Définir les outils et supports 1-4 - Définir les modalités de suivi et de reporting 	<ul style="list-style-type: none"> 2-1 - Accueil et prise de contact 2-2 - Présentation de la situation 2-3 - Analyse de la situation et identification des besoins 2-4 - Proposition de solutions 2-5 - Conclusion de la passation 	<ul style="list-style-type: none"> Objectif : Assurer la continuité de la relation client et la satisfaction de tous les acteurs impliqués. Objectif : Garantir la qualité de la passation et la conformité des procédures. Objectif : Assurer la transparence et la confiance des clients.

Démarche structurée et systématique #2



Approche différenciée selon la segmentation client

	Conseiller Commercial	Conseiller Particulier	Conseiller Patrimonial	Conseiller Pro/ Agri
Impact Collaborateur	3,000 journées	6,000 journées	10,000 journées	10,000 journées
Impact Client	600 clients	1200 clients	2000 clients	2000 clients
Impact CAF	300 CAF	600 CAF	1000 CAF	1000 CAF



Changement de conseiller pour 12.000 clients la première année de mise en œuvre avec une chute drastique des réclamations pour ce motif et une très forte amélioration de l'IRC (*Indice de Recommandation Client*).



Développement commercial sur les portefeuilles transférés, notamment lié au dispositif de prise de contact du nouveau conseiller.

« Le défi principal a été de faire accepter le nécessaire investissement humain de recouvrement et d'accompagnement que nécessitait un changement de conseiller vécu positivement par le client.

Un travail en synergie avec les équipes internes et notamment l'animation commerciale ont permis de paufiner le dispositif et les scripts collaborateurs.

Notre plus grande satisfaction au delà du résultat concret apporté ? Avoir démontré que ce modèle vertueux était en plus rentable eu égard au développement business induit par ce passage de relais entrant-sortant. Un bel exemple de «win-win».

Thierry Fouilland, Directeur associé
Leader Practice Ventes 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

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

■ USA

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

usa@kepler-consulting.com

Tél : +1 (312) 371 6198

■ CHINE

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

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

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



Contactez l'auteur

Thierry Fouilland

thierry.fouilland@kepler-consulting.com