



Une nouvelle activité de l'Efma dédiée au
**Développement de la performance des réseaux
bancaires et d'assurance**

janvier 2011

version : 0.3/vf/CS

- ✓ Efma Performance Réseaux est une nouvelle activité de l'Efma, axée sur l'accompagnement des établissements financiers de détail (banques et compagnies d'assurances) dans l'amélioration de leur performance commerciale.
- ✓ Efma Performance Réseaux propose des méthodes et des outils technologiques de développement de la relation client, des méthodes de pilotage de l'activité commerciale et de gestion du portefeuille de clients.
- ✓ Efma Performance Réseaux est une activité développée avec Omega Conseils, société dont les dirigeants mènent une réflexion de longue date sur la performance des réseaux bancaires et d'assurance, autour du triptyque : pilotage du réseau des conseillers, développement de la relation client, gestion du portefeuille de clients.

Notre vision

Aujourd'hui la performance commerciale des réseaux bancaires est directement liée à la qualité de la relation client. Les acteurs du secteur banque/assurance cherchent à se rapprocher de leurs clients sur tous les canaux de communication (agence, web, téléphone,...) et capitaliser sur la connaissance client.

Pour ce faire, les banques/assureurs ont beaucoup investi dans les outils CRM et disposent maintenant de bases de données leur permettant d'avoir une vue centralisée sur leurs clients et leurs comportements d'achat.

En même temps, la composante « conseil » du métier est mise en exergue, la vente (la souscription) étant vue comme la conséquence de celui ci.

Notre vision

Pourtant, le secteur peine à renouer avec la relation durable et à gagner la confiance de ses clients et on entend de plus en plus souvent que les investissements consentis dans le CRM n'apportent pas les fruits attendus.

La raison principale réside dans le déséquilibre de la relation banque/client qui transparaît à tous les niveaux du CRM et qui fait naître les doutes dans l'esprit des clients sur les intentions réelles de leurs « conseillers ».

A notre avis, l'approche « produit » dans l'utilisation des données CRM a montré ses limites et freine le développement de la performance commerciale des réseaux. Pour donner tout son sens au CRM et développer la relation durable qui est le socle de la performance commerciale dans le secteur banque/assurance, il est nécessaire de considérer **le vrai sujet de relation** banque/client, qui est pour nous le **développement du POTENTIEL de la situation patrimoniale du client.**

.... et cela **indépendamment** du type de clientèle (patrimonial ou pas) car la question « comment construire, gérer et protéger mon patrimoine » est au centre des préoccupations de tous.

Notre approche

Notre approche nécessite donc la redéfinition de la notion de « Potentiel » qui est vu aujourd'hui par la Banque ou la compagnie d'assurance comme une série de produits à vendre au client dans le cadre de son équipement.

Nous proposons l'approche suivante :

« Tout client a un potentiel de construction et de développement de son patrimoine : le conseiller doit identifier ce potentiel avec le client et l'aider à l'exploiter et à le développer ».

Notre approche

C'est dans ce cadre qu'**Efma Performance Réseaux propose** à ses membres, des outils pour une gestion de la relation client (CRM) interactive :

TRIVEO©- Méthode de gestion de la relation Client

TRIPODE©- Grille d'analyse patrimoniale interactive

TRIVEO Touch© - logiciel multicanal support de Triveo

Les postulats de base en sont :

Le sujet central de la relation client/établissement financier est **le développement de son potentiel patrimonial**

La connaissance et la gestion du Potentiel partagées avec le Client sont les leviers essentiels de la performance commerciale

L'originalité de cette approche découle du fait que l'organisation d'un patrimoine, qu'il soit d'origine privée ou professionnelle, peut être résumé sur un support tenant sur une page – le TRIPODE© :

Notre approche

L'autre originalité de notre approche réside dans le fait que le Tripode permet de présenter au client, en un laps de temps très réduit (20mn), l'ensemble de la gamme de la banque (**multi vente**) et simultanément de mesurer l'appétence du client aux solutions proposées (le client achète)

Dans nos interventions en accompagnement des conseillers en clientèle, l'ensemble de la gamme de la banque est présentée dans un laps de temps bref, de l'ordre de 15 à 20 minutes.

Cela recouvre tous les produits et services, de gestion du compte, de crédit, de placement et d'assurance de personne et de risque.

L'impact en clientèle est réellement fort, les clients ayant, souvent pour la première fois, une compréhension globale de leur patrimoine et des décisions à prendre, ceci quel que soit la taille du patrimoine : notre approche n'est pas réservée aux seuls gros patrimoines, mais aussi aux clients « large base de clientèle » des banques et assureurs.

Notre approche

Enfin, notre approche met l'accent sur la conformité et la traçabilité des opérations.

En effet, la réglementation n'a cessé d'ajouter des contraintes afin de réduire les risques de défaut de conseil (MIFID, ISO 22222,...)

Cela s'est traduit par de nouvelles obligations, sans que les investissements nécessaires ne permettent toujours ni de garantir que le défaut de conseil soit réellement diminué, ni que ces investissements ne soient couverts par un surcroît de développement commercial.

Notre approche apporte une réponse simple, car basée *sur la connaissance de ce qui se passe réellement* entre le conseiller et son client, connaissance normalisée et traçable. Elle donne à la direction générale :

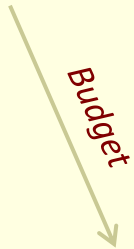
- La certitude que l'entretien que le conseiller a avec son client respecte les règles de conformité,
- La traçabilité de cet entretien,
- Les outils de management pour que la hiérarchie joue son rôle dans l'amélioration de ce processus,
- La progression prouvée de l'augmentation de la performance commerciale du réseau, et donc de la progression des ventes.

Le Tripode ©

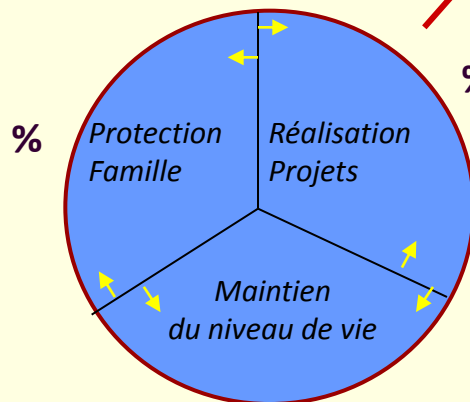
Ressources de Précaution

Projets:

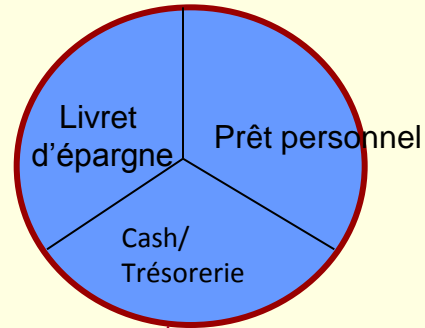
Revenus



Capacité d'Épargne Disponible



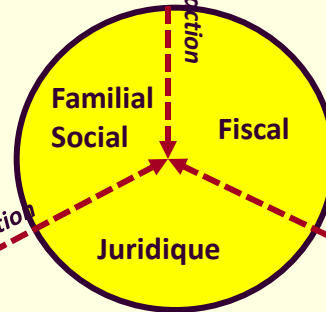
%



Alimentation

Interaction

Alimentation

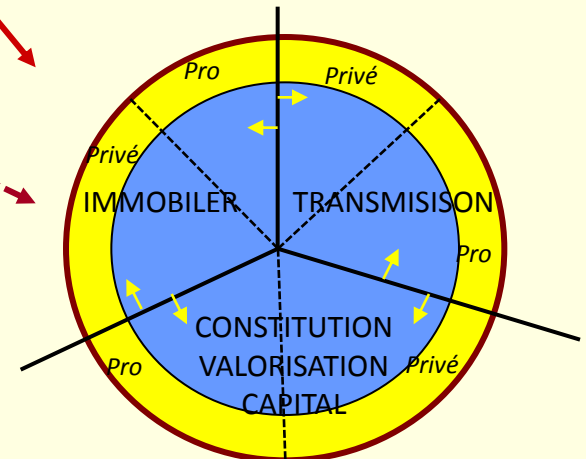


% Interaction

Interaction

Alimentation

Patrimoine



TRiveo Touch ©

TRiveo Touch est un progiciel qui permet de représenter le Tripode, c'est-à-dire de faire percevoir au client son patrimoine complet, de visualiser sa structure et son organisation et ainsi de préparer son développement et sa protection.

TRiveo Touch met en œuvre toutes les facettes du multicanal et permet d'accompagner un client quel que soit son mode préféré de fonctionnement avec son établissement bancaire:

- La première utilisation est le côte à côte où le conseiller et son client partagent les informations pour organiser le patrimoine du client,
- Ensuite le conseiller peut suivre son client à distance, via internet, sans déplacements inutiles,
- Intervient ensuite la vente à distance qui utilise le téléphone et l'Internet pour permettre au client de visualiser le Tripode que le conseiller réalise pour lui.

TRiveo : *les fonctions principales*

TRiveo Touch®

Conseiller client

- ✓ Mener un entretien structuré en côte à côte ou à distance
- ✓ Si besoin est, faire intervenir un expert durant l'entretien
- ✓ Développer, avec le client, l'organisation de son patrimoine
- ✓ Stocker les données recueillies
- ✓ Gérer les données recueillies
- ✓ Organiser les propositions et leur simulation
- ✓ Organiser et gérer les prochaines rencontres

TRiveo Pilote®

Pilotage

- ✓ Visualiser l'activité
- ✓ Analyser l'activité de ses collaborateurs (rôle du manager)
- ✓ Stocker et gérer le potentiel pour développer le chiffre d'affaires
- ✓ Consolider l'activité des différents conseillers de son équipe

Les différentes plates-formes « client »



Clic & Touch

Windows XP, Vista, Seven



Surface

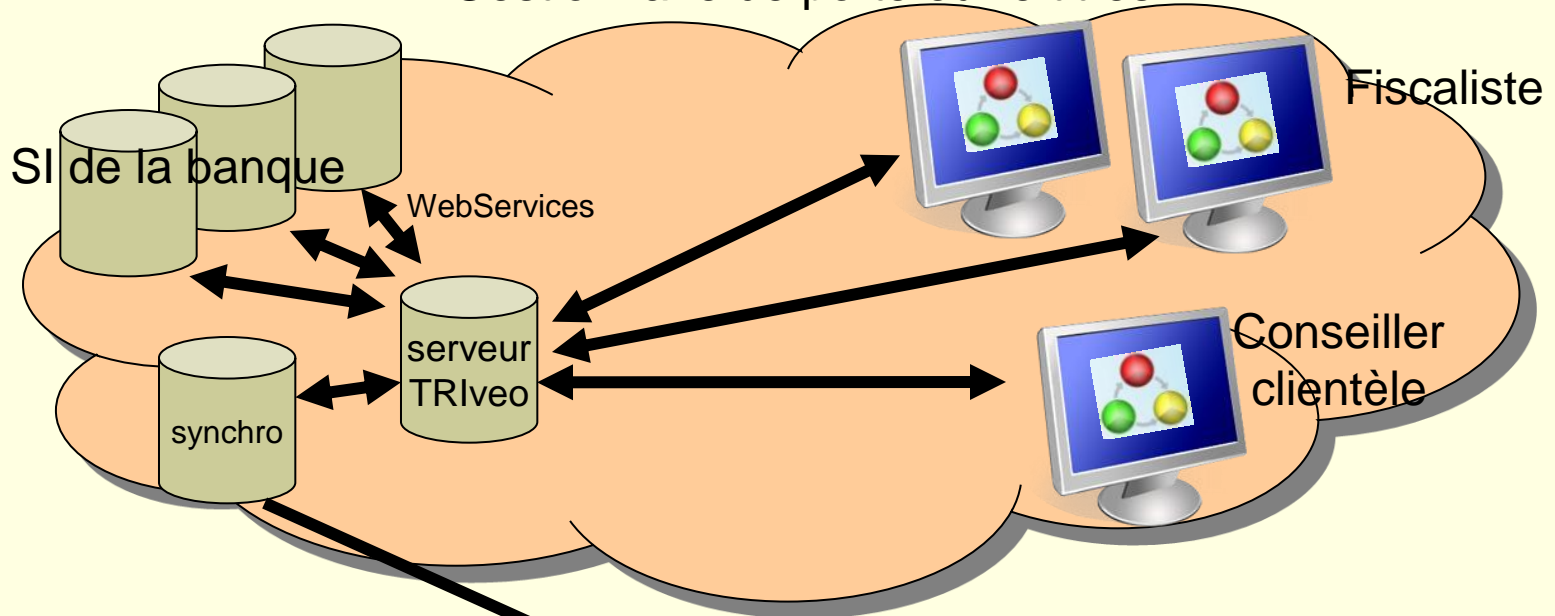


iPad

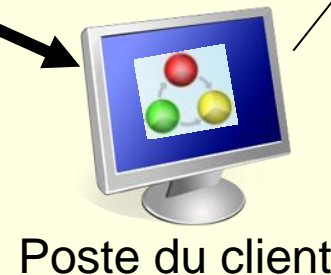
Architecture Client léger riche - Serveur

avec coaching à distance

Gestionnaire de portefeuille titres



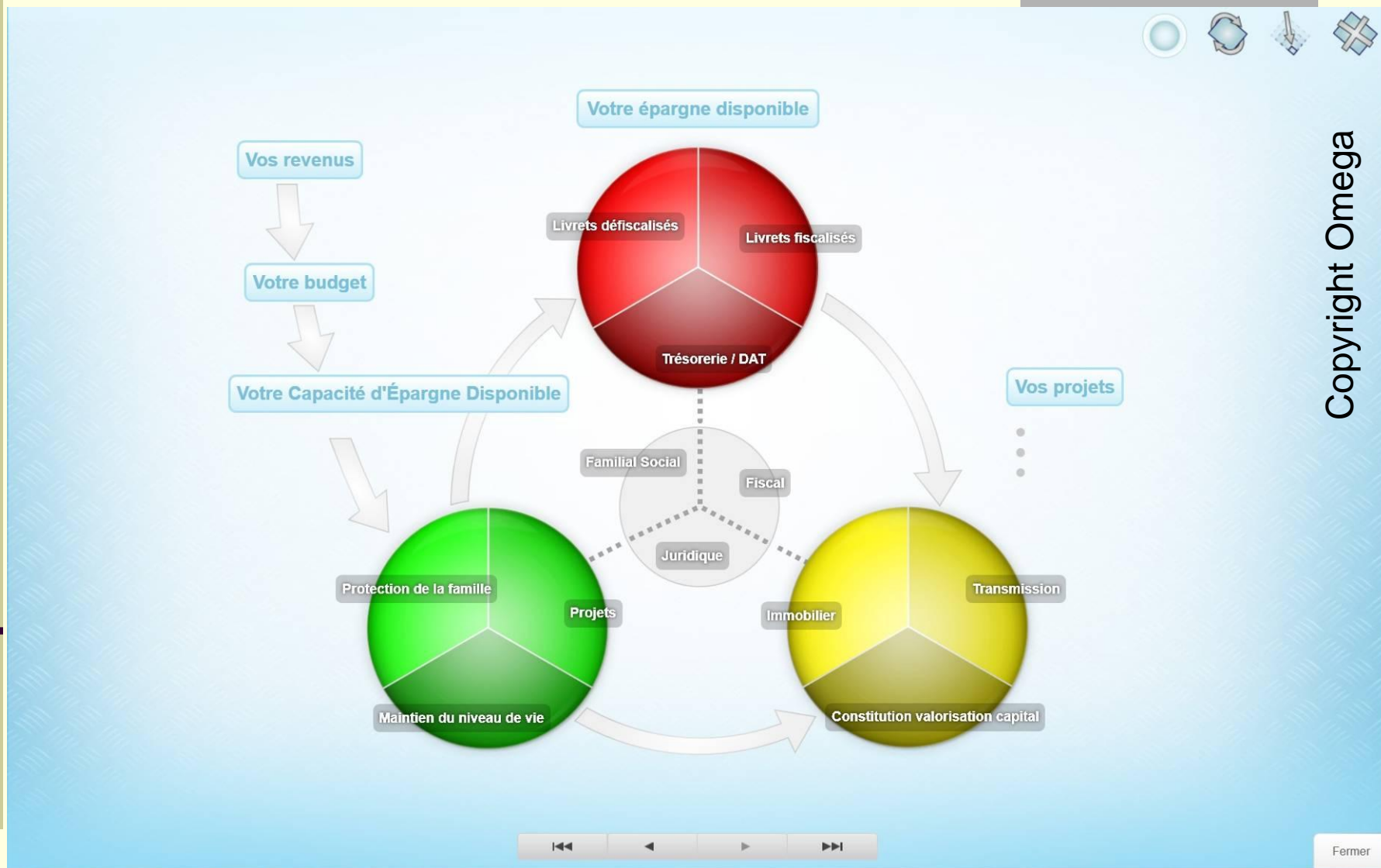
=



Poste du client

- Quel que soit le poste client
- Navigateur web
- Aucune installation
- Plug-in flash
- Visualisation en lecture seule
- Connexion https
- Login + Mot de passe

L'animation présentant le déroulement d'un entretien (copie de l'écran final)



Copyright Omega

Le récapitulatif des propositions



Michèle MARTIN



Votre Capacité d'Épargne Disponible 500 €

Nos prochaines rencontres

Propositions


Protection de la famille Santé / Accident						
Type de couverture	Assuré	Date de souscription	Capital	Rente	Bénéficiaire	Statut
Complémentaire Famille	Famille				Famille	À étudier
Rente + Capital Accident	Mme		15 000	1 500	Enfant	À étudier

Protection de la famille Décès						
Type de couverture	Assuré	Ancienneté	Capital	Rente	Bénéficiaire	Statut
Capital	Mme		50 000		Enfant	À étudier

Livrets défiscalisés		
Type de livret	Montant	Statut
Livret A	9 000	À étudier

Copyright Omega

Le récapitulatif des prochaines rencontres

 Michèle MARTIN

Votre Capacité d'Épargne Disponible 500 €

Nos prochaines rencontres Propositions

Nouvelle rencontre

Date	Motif du contact	Nature du contact	Commentaire
Choisir une date <input type="text" value="15"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Ajouter un nouvel élément

Court terme

Date	Motif du contact	Nature du contact	Commentaire
20/12/2010 <input type="text" value="15"/>	Protection de la famille - D	Face à Face	Type de couverture : Capital - As Proposition <input type="text"/>

Moyen terme

Date	Motif du contact	Nature du contact	Commentaire
14/05/2012 <input type="text" value="15"/>	Epargne de précaution - Tr	Téléphone	Type de livret : DAT - Montant : : Proposition <input type="text"/>

Pour aller plus loin...

Contacts:

Bernard Tournier:

+33 6 25 99 52 33

bernard.tournier@efma.com

Pierre Bernard Lettré:

+33 6 89 98 44 80

pierre.lettre@efma.com

Pierre Defrance:

+33 6 07 54 03 00

pierre.defrance@efma.com

En téléchargement sur le site de l'Efma www.efma.com

« Keys to » *La performance des réseaux bancaires et d'assurance*

EFMA 8, rue Bayen 75017 PARIS France