

La Gazette

business

OCTOBRE 2022

Destination conquête

Hors-série spécial
Banque

DOSSIER
100% ENJEUX



**AGENDA
&
JEUX**

page 13

EXCLUSIF

Le rôle du directeur
d'agence dans l'efficacité
commerciale

On parle de quoi en octobre ?

business

03

Edito



05

Le billet : le rôle du directeur d'agence dans l'efficacité commerciale



10

Dossier spécial : Les enjeux de la banque, leviers de conquête



12

Le coin culture

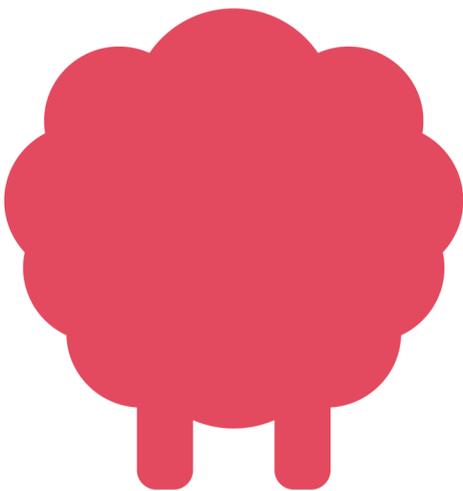


13

Jeux & détente



- 02 L'édito
- 03 Le billet : le rôle du directeur d'agence
- 05 Dossier spécial - Les enjeux de la banque, leviers de conquête
- 09 Le coin culture
- 12 Le petit coin
- 17 Jeux
- 22 En cadeau



Le mois d'octobre fut placé sous le signe de nouveaux mouvements dans le secteur bancaire. On pense notamment à l'augmentation du taux d'usure qui a aidé à relancer le marché des prêts immobiliers au début du mois. Mais le secteur continue de muter, tant au niveau de ses besoins en formation que par ses enjeux liés au contexte actuel. Alors ce mois-ci, nous vous parlons du secteur de la banque, secteur que nous accompagnons en formation depuis près de 15 ans maintenant.

Nous espérons que ce Hors-Série 100 % banque vous plaira !

Le billet

LE RÔLE DU DIRECTEUR D'AGENCE DANS L'EFFICACITÉ COMMERCIALE

Les enjeux de proactivité commerciale, de conquête et d'excellence client sont des sujets prioritaires de la feuille de route des banques pour ces prochains mois.

Le temps commercial « choisi », à haute valeur ajoutée, est souvent relayé au second plan, une fois que les tâches quotidiennes ont été traitées.

Au carrefour de nombreux sujets, le directeur d'agence est en recherche permanente de solutions pour répondre au mieux à l'ensemble de la chaîne de valeur client. Il peut parfois souffrir d'une superposition des actions à mener (mise en œuvre de la stratégie commerciale, pilotage, accompagnement des équipes, etc.).

Ces enjeux posent des questions intéressantes : comment aider les directeurs d'agence à optimiser leur organisation et gestion du temps ? Comment peuvent-ils dégager du temps pour accompagner plus fréquemment leurs collaborateurs dans une démarche de relation tandem ? Bonnes pratiques, rendez-vous à 3, débriefing... sont plus que jamais au cœur de la pratique des commerciaux pour conquérir de nouveaux marchés.

Enfin, comment permettre de dynamiser l'activité au sein des points de vente ?

Le recrutement de profils performants est une piste, mais ne serait-ce pas plutôt à la formation d'intervenir pour mener à bien toutes ces missions ?

Construire des parcours simples, efficaces et pragmatiques apparaît comme la solution la plus évidente. Donner des clefs pour améliorer la gestion du temps du directeur d'agence, qui permettra également d'adopter une posture d'accompagnant auprès de ses équipes.

Mentorat, conseils, pédagogie, montée en compétences... Ont plus que jamais toute leur place dans la vie des commerciaux et des directeurs d'agence dans les mois à venir.



**Votre relation ne vous
(r)apporte plus rien ?**

Investissez dans une relation qui marche !

**LA FORMATION
RELATION CLIENT
par bizness**





Dossier

La conquête client

LA CONQUÊTE CLIENT

4 leviers pour allumer le moteur et propulser la fusée !

Saviez-vous que pour sortir de l'atmosphère terrestre, un seul étage de fusée serait impossible ? Pour quitter la Terre, il faut beaucoup d'énergie = plusieurs étages pour stocker le carburant qui alimente un moteur à grande vitesse. Fin de la pause National Geographic. Dans le secteur bancaire, c'est pareil : la conquête client nécessite plusieurs leviers pour lancer la machine et atteindre l'objectif commercial.

1

LA CULTURE FISCALE : EXPLOREZ LA FACE CACHÉE DE LA LUNE

L'industrie des cryptomonnaies connaît une très forte croissance : de nombreux emplois à pourvoir, une capitalisation de marché qui a triplé en 2021 ou encore un cadre réglementaire qui monte en puissance.

Les clients bancaires sont aussi détenteurs ou futurs détenteurs de cryptomonnaies. La volonté d'investir est motivée par la recherche de rendement pour 60 % de ceux qui envisagent d'acquérir des cryptos. Parmi les Français ayant une opinion sur le sujet, 58 % considèrent que les cryptos peuvent être un refuge contre l'inflation. [1] Les consommateurs cherchent donc des nouvelles solutions d'épargne et les conseillers en agence doivent pouvoir argumenter pour défendre les produits bancaires.

Oui, mais voilà : les conseillers sont à des années-lumière de la galaxie Crypto. Les banques n'ont pas (encore) la capacité de conseiller les entreprises ou les particuliers sur les enjeux de la crypto et de prendre des risques dans l'interprétation des normes et des lois existantes.

La mission 🚀 : maîtriser les fondamentaux de la culture fiscale et financière, pour anticiper les besoins et apporter un conseil à haute valeur ajoutée. Transformez vos jeunes Padawans en apprentis Jedi !

[1] Étude ADAN et KPMC France
La crypta en France, structuration et adoption par le grand public,
février 2022.



**2**

LA COLLECTE ET LA PROACTIVITÉ : PASSEZ À LA VITESSE DE LA LUMIÈRE

Si la compétence, la réactivité et la pédagogie du conseiller sont reconnues par plus de 7 Français sur 10, des axes d'amélioration se dégagent. On peut citer la proactivité du conseiller et la capacité à placer l'intérêt du client en premier, reconnues par seulement 1 Français sur 2. [1]

L'exigence accrue des clients amène les banques à aller au-devant des besoins des clients : tout savoir sur eux, connaître leurs désirs, cerner les comportements d'achat, anticiper les irritants et déceler les opportunités. À la clé ? Passer du côté lumineux de la Force : la performance commerciale. Pour explorer l'approche proactive, il s'agit d'abord embarquer les collaborateurs de la banque dans une démarche customer-centric.

La mission  : former pour renforcer les réflexes et la démarche-conseil des conseillers en fonction des différents moments de vie client. **Propulsez les talents de la Banque.**

3

LES NOUVEAUX RELAIS DE CROISSANCE : OSEZ UNE VALEUR ÉCONOMIQUE ET SOCIALE STRATOSPHERIQUE

Depuis le 2 août 2022, les conseillers financiers sont tenus de prendre en compte les préférences des clients en matière de durabilité afin de leur recommander des produits adaptés. Cette obligation de l'Union Européenne est conçue pour encourager l'investissement durable, et aider les clients à mieux faire leurs choix en matière de produits financiers durables. Jusqu'à présent, le fait de proposer des produits durables ou non restait à l'appréciation des établissements.

Interroger et mieux informer les épargnants sur leurs préférences de durabilité : un petit pas pour l'homme, un grand pas pour l'humanité. Pour respecter cette norme, obligatoire à partir du 1er janvier 2023, le conseiller bancaire doit désormais graviter autour de la planète Verte. Concrètement, les professionnels de la banque doivent renforcer la phase de découverte client avec de nouvelles questions spécifiques à la finance durable et apporter toutes les informations nécessaires à la formulation des choix du client.

La mission  : former les équipes à être capable d'évaluer les solutions d'investissement durable et faire preuve d'audace commerciale pour faire décoller leur fusée.

[1] <https://www2.deloitte.com/fr/fr/pages/presse/2021/relations-banques-et-clients-11-edition.html>

4

L'EXCELLENCE CLIENT : DÉFIEZ LES LOIS DE LA GRAVITÉ

Le secteur bancaire est entré dans l'ère de l'expérience. Décoller vers l'excellence relationnelle, c'est la garantie d'un trio gagnant : la conquête commerciale, la rétention du client et la génération de valeur.

Actuellement : c'est la nébuleuse ! La qualité de l'expérience client dans le secteur de la banque est en recul. Le secteur était à la 7e place en 2021 (vs en 2019)[1].

Bien que la plupart des acteurs bancaires aient pris conscience de l'importance de l'excellence relationnelle, des efforts restent à faire.

La mission 🚀 : comprendre les nouveaux enjeux relatifs à « l'ère du client » et faire évoluer leurs pratiques et postures au quotidien. Mettez sur orbite les compétences comportementales !

E-BOOK BANQUE

Une synthèse de 30 informations utiles et faciles à lire pour enrichir votre culture Banque et vous inspirer :

- des chiffres clés issus des experts du secteur
- des citations et des interviews de figures de la Banque
- des vidéos et des podcasts



COIN CULTURE

AUDIO • PETIT & GRAND ECRAN • LIVRES



TOP 3 DES PODCASTS

Nos coups de cœur 100 %
banque à écouter sans
modération

UNE SÉLECTION LITTÉRAIRE AU TOP

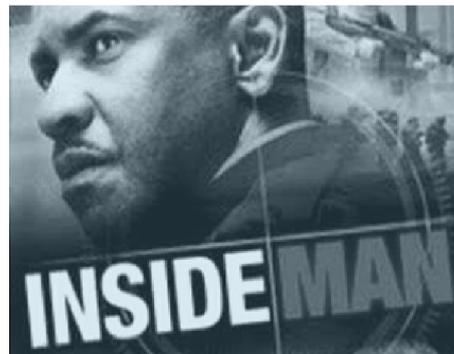
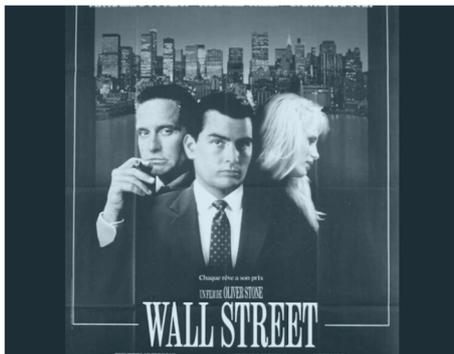
Les lectures à savourer au
chaud sous un plaid cet
automne

LE PROGRAMME CINÉ DU MOIS

Des films emblématiques
à (re)voir
absolument !

ON REGARDE QUOI AU CINÉMA ?

En octobre, prenons le temps de revisionner de grands classiques. Banque et économie sont au menu ! Top départ avec **The Big Short** : en 2005, à Wall Street, alors que les grandes banques, les médias et le gouvernement sont aveugles, quatre outsiders découvrent la bulle immobilière et l'opacité de son financement. Poursuivons avec **Wall Street** et son emblématique chanson des Talking Heads : un jeune et ambitieux courtier de Wall Street devient l'informateur d'un puissant affairiste, lui permettant de réaliser des opérations boursières fructueuses, mais illégales. On termine avec Denzel Washington en mauvaise posture dans **The Inside Man** : sous les traits de peintres en bâtiment, des braqueurs s'attaquent à la prestigieuse Manhattan Trust Bank.



TOP PODCASTS

À écouter sur toutes les plateformes

1

BNP Paribas Banque Privée

Le podcast sur les actualités financières et patrimoniales par BNP Paribas Banque Privée : décodages, stratégies et explications sont au programme !

Camille parle cash

Un podcast de la Banque de France pour décrypter en moins de 5 minutes les grands enjeux du monde bancaire et le fonctionnement de la Banque de France.

2

Le Journal de l'Economie

Le podcast quotidien qui aborde différentes thématiques liées à l'économie. Un format journalistique pour se tenir au courant de toutes les actualités chaudes du secteur !

3

NOS COUPS DE COEUR LITTÉRAIRES



Nos livres coup de ♥ à (re)découvrir ce mois-ci :

Bitcoin pour les Nuls de Peter Kent et Tyler Bain. C'est quoi le bitcoin ? Comment ça fonctionne ? Comment peut-on l'utiliser ? Quelles sont les règles de sécurité et d'échanges monétaires à respecter ? Tour d'horizon de cette cryptomonnaie qui a déferlé sur le monde et change notre rapport au système monétaire.

Monnaie, banques, finance de Jézabel Cuppey-Soubeyran et Thomas Renault.

L'essor des marchés de capitaux a-t-il réduit le poids des banques ? Comment renforcer la stabilité financière ? Quelles missions les banques centrales doivent-elles remplir ? Cet ouvrage présente les principales notions de l'économie monétaire et financière contemporaine.



**Épargnez à vos salariés les
formations sans intérêt**

**FORMATION
VENTE
bizness**



LE PETIT COIN



**L'AGENDA DE
NOVEMBRE**

**L'APP DE
RENCONTRES**

**L'HOROSCOPE
DU MOIS**

Novembre

L	M	M	J	V	S	S
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30				



Le mois de novembre est placé sous le signe des causes qui nous tiennent à cœur !

Le **Movember** ou encore le **Mois Sans Tabac** seront à l'honneur ce mois-ci et l'occasion de rappeler à la fois leur importance et l'utilité de s'engager dans des causes. En novembre, on ose se fixer des objectifs et les tenir un mois durant. Alors, investissez-vous, prenez position pour vos valeurs et défendez vos opinions ! Cultivez votre assertivité et l'art de vous exprimer pour faire passer vos messages, et prenez une bonne dose de motivation pour mener à bien vos projets.

L'événement incontournable



29 Prix Entreprises & Finance Durables par l'AGEFI

- 02** Début de la Paris Games Week **Gamifiez votre quotidien**
- 03** Journée mondiale de la gentillesse **Communiquez de manière positive**
- 10** Journée internationale des stagiaires **Lancez-vous dans la pédagogie**
- 16** Journée internationale de la tolérance **Sortez de votre zone de confort**
- 17** Beaujolais Nouveau **Appréciez les bonnes choses**
- 22** Journée mondiale du jeu vidéo **Développez votre storytelling**
- 25** Black Friday **Misez sur votre relation client**
- 28** CyberMonday **Digitalisez votre relation client**

En banque d'amour ?

Vous connaissez l'application de rencontres Fruitz ? Découvrez Bankz, et les différents profils de clients à séduire !



Sérieux

Trouvez votre petit trésor

Le client qui veut vous garder pour toujours, il ne jure que par vous, il aime tous vos conseils et vous laisse les meilleurs avis sur Google.



Un verre et...

Un premier contact

En avant la conquête ! Ce client a besoin d'être un peu plus séduit avant de signer avec vous. Vous devez enflammer votre discours.



Krach krach

Le one shot

Il vient juste pour un renseignement ou encore régler un problème parce que son conseiller habituel n'est pas là, et il ne vous rappellera - hélas - jamais.



Plan régulier

Si l'envie est là

Pas d'investissement particulier, il vient de temps en temps, il n'est pas très envahissant et vous pouvez régler ses demandes en deux temps trois mouvements.

Horoscope

Bélier - 21 mars au 20 avril

Votre client le plus difficile va vous surprendre. Il ne tentera pas de dépasser son découvert autorisé dès le 15 du mois. L'assertivité se révèle donc bien utile. Ça se fête !

Taureau - 21 avril au 21 mai

Votre équilibre budgétaire reste stable, car vous n'avez pas cédé à la panique face aux pénuries. Vous êtes resté raisonnable sur la quantité de moutarde à stocker. Bien joué.

Gémeaux - 22 juin au 22 juillet

Ne prenez pas de risque inutile. Vous pensez vraiment qu'investir maintenant dans les cryptomonnaies est une bonne idée ? Patience jeune Padawan.

Cancer - 23 juillet au 22 août

Vous avez vraiment besoin de vacances. Levez le pied au travail, de toute manière, vous attendez toujours cette formation relation client pour exceller.

Lion - 23 août au 22 août

Tel capitaine Kirk, vous menez votre vaisseau d'une main de maître entre rendez-vous clients, propal de qua-li-té et excellence relationnelle. Vous êtes le meilleur.

Vierge - 23 août au 22 septembre

Votre organisation aurait pu être parfaite si vous aviez investi dans le bon outil de suivi. Un CRM adapté n'est pas à négliger. Vous ferez mieux le mois prochain !





Balance - 23 septembre au 22 octobre

Vous avez laissé vos émotions vous dominer ces derniers temps. Mettez sur l'intelligence émotionnelle pour ne pas perdre patience face aux clients !

Scorpion - 23 octobre au 22 novembre

Votre culture fiscale n'est pas à son top niveau, vous vous sentez à la ramasse et à juste titre. Alors du nerf, remettez-vous au sport et comblez vos lacunes, pronto !

Sagittaire - 23 novembre au 21 décembre

Votre soif d'apprentissage va être étanchée quand il faudra vous former à l'omnicanalité plus en profondeur. Vous êtes débrouillard, tout se passera bien pour vous.

Capricorne - 22 décembre au 20 janvier

Si vos clients vous demandent plus d'informations sur des produits green, il serait peut-être temps de vous y intéresser, non ?

Verseau - 21 janvier au 19 février

Une bonne entente naîtra entre votre directeur d'agence et vous ! Surfez sur la vague et enclenchez des rendez-vous à trois, votre posture évoluera en conséquence.

Poissons - 20 février au 20 mars

Exploitez vos Soft Skills pour vous démarquer ! Votre créativité pourrait régler bien des problématiques en entreprise, c'est Pluton en Maison 4 qui le dit.

JEUX



PHRASES CODÉES

LABYRINTHE

SUDOKU

Phrases codées

Retrouver ces cinq mots-clés de la relation client.
Trouverez-vous l'intrus ?

Pour vous aider, voici quelques indices :

A = Q

E = U

O = E

C = S

L = B

R = H

1 BQ FUHVEHCQDSU SECCUHSYQBU

2 SKBJKHU VYISQBU

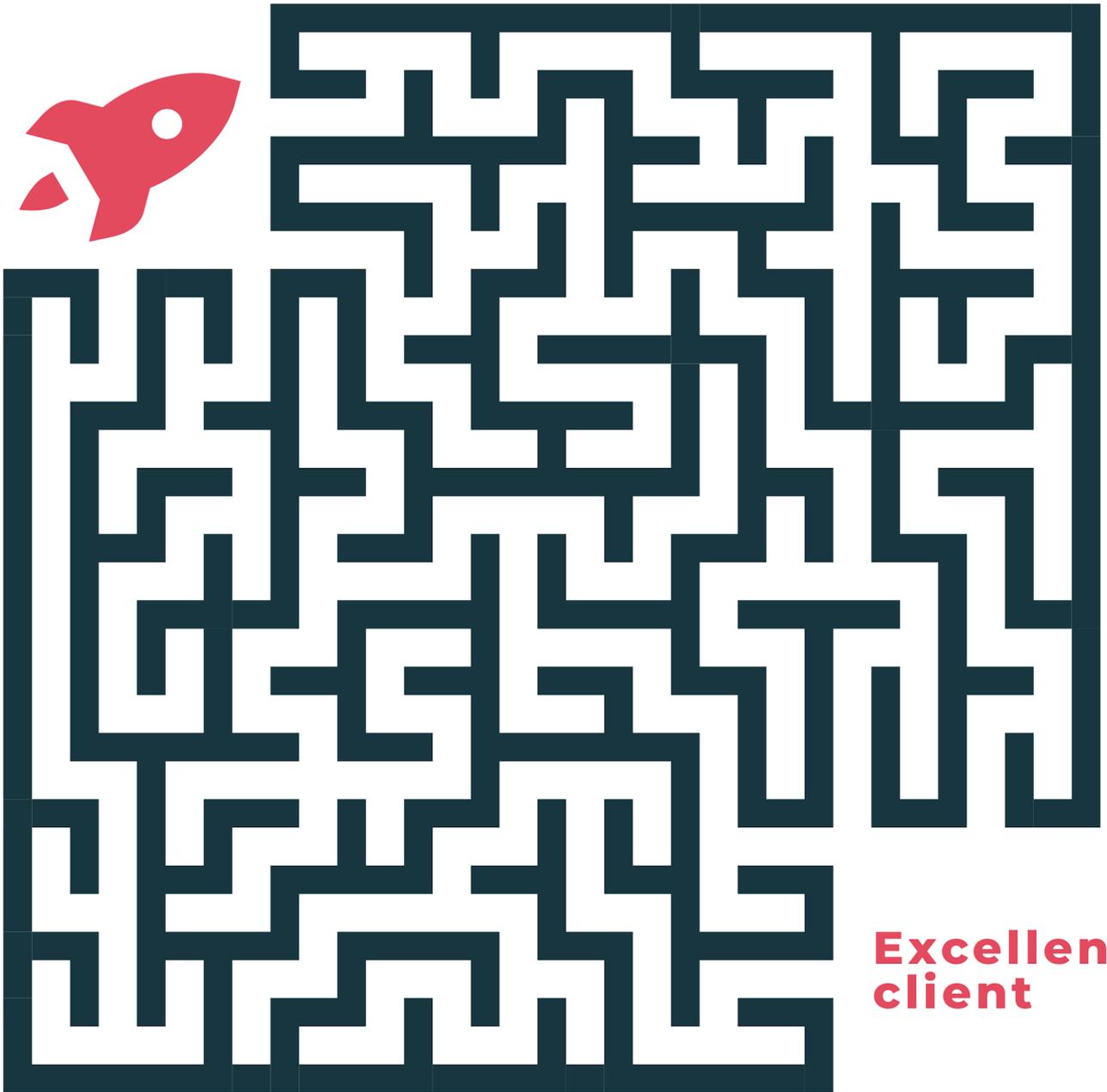
3 VQDJECU

4 ECDYSQDQBYJU

5 FHEQSJYLYJU

Labyrinthe

Aidez la fusée à atteindre l'excellence client en trouvant le bon chemin dans le labyrinthe.



Solution page 21

Sudoku

Remplir les cases vides avec les chiffres de 1 à 9, de telle sorte qu'ils n'apparaissent qu'une fois par ligne, par colonne et par carré de 3x3 cases.

7		5		2		9		8
	3	1				4	2	5
		4		3	5	7	6	
	8	9			2		4	
4	1	7				5		2
6	5	2			1	3	8	7
5	9		2		3			4
			5	1			7	3
				4	8	2	5	

Réponses

Sudoku

7	6	5	1	2	4	9	3	8
8	3	1	9	6	7	4	2	5
9	2	4	8	3	5	7	6	1
3	8	9	7	5	2	1	4	6
4	1	7	3	8	6	5	9	2
6	5	2	4	9	1	3	8	7
5	9	6	2	7	3	8	1	4
2	4	8	5	1	9	6	7	3
1	7	3	6	4	8	2	5	9

Labyrinthe



Phrase codée

1 BQ FUHVEHCQDSU SECCUHSYQBU
LA PERFORMANCE COMMERCIALE

2 SKBJKHU VYISQBU
CULTURE FISCALE

3 VQDJECU
FANTOME

4 ECDYSQDQBYJU
OMNICANALITE

5 FHEQSJYLYJU
PROACTIVITE

En cadeau !

Retrouvez des success stories en version dématérialisée !
Scannez les QR Codes ci-dessous et découvrez les cas clients
Banque Populaire du Nord et Caisse d'Épargne Île-de-France
100% Formation Nouvelle Génération.



Banque Populaire du Nord

Comment la Banque Populaire Nord a
déployé une culture managériale
augmentée ?



Caisse d'Épargne Île-de-France

Comment la Caisse d'Épargne Ile-de-
France a fait évoluer les pratiques des
animateurs internes ?



business

N°1 DE LA FORMATION
NOUVELLE GÉNÉRATION



Former



Digitaliser



Moderniser

**Épargnez à vos
collaborateurs
les formations sans
intérêts**