

# COMMENT CONCEVOIR UNE ANALYSE DES AGENDAS EN BANQUE ?

## 1 Définir les objectifs : vous voulez mesurer QUOI ?

En banque les conseillers doivent prendre des RV avec la clientèle. Or nous nous rendons compte que seulement 1/3 des clients sont vus au moins une fois par an. Donc nous allons étudier les agendas des conseillers afin de calculer le nb de RV subis et le nb de RV pro-actifs sur une période

## 2 Préparation de l'activité et collecte des informations

A partir du SIC vous pouvez consulter les agendas des conseillers sur les semaines S, S-1, S-2 et même S+1

Les RV subis (à l'initiative du client ou de la plateforme téléphonique) sont identifiables soit par une couleur spécifique soit par une annotation

Les RV pro-actifs (à l'initiative du conseiller) sont également de couleur et sont parfois annotés avec les mentions « conseiller »

## 3 Stockage et traitement des infos sur Excel

Sous excel concevez un tableau de traitement des données tel que

période : xxxxxxxx

poste fonctionnel	nom du conseiller	nbre de RDV réalisés	nbre de RDV pro-actif	nbre de RDV subis en Agence	nbre de RDV subis pris par CRM	Total SUBIS
Conseiller clientèle privée		11	9	1	1	2
Adjoint responsable agence		3	0	2	1	3
Conseiller clientèle privée		19	5	12	2	14
Conseiller clientèle privée		20	4	14	2	16
Conseiller clientèle privée		23	8	9	6	15
Conseiller clientèle privée		24	5	17	2	19
Conseiller clientèle privée		12	6	6	0	6
<b>TOTAL</b>		112	37	61	14	75

Créez ensuite un tableau de traitement des données en % tel que

poste fonctionnel	nom du conseiller	% rdv pro-actif	% rdv subis	% rdv réalisé	
Conseiller clientèle privée		81,8%	18,2%	100,0%	ei
Adjoint responsable agence		0,0%	100,0%	100,0%	emp
Conseiller clientèle privée		26,3%	73,7%	100,0%	amr

### Commentaires :

- les constats partent du GLOBAL (l'équipe) et se poursuivent par le DETAIL des conseillers

## 5 Analyse et préconisations

- Recherchez les causes possibles

-Proposez des actions correctives. Les pistes sont nombreuses et nous pouvons envisager de :



- organiser plus régulièrement des contrôles
- amélioration des techniques de prise de RV par tél
- création de plages de phoning dans les emplois du temps des conseillers
- suite : voir cours ! et ...vos propres recherches sur internet

Une meilleure organisation du travail pourrait permettre d'optimiser les agendas. En conséquence cette action permet une augmentation du PNB de l'agence et en conséquence une baisse de son Ce

Cette action est totalement transposable dans une autre agence bancaire

Cette FAP pourra être positionnée en C42 dans la mesure où elle contribue à identifier des causes d'insatisfaction de la clientèle

Elle pourra être également positionnée en C64 dans le cadre de l'analyse de l'organisation des équipes

