

# COMMENT CONCEVOIR UNE OPERATION DE DYNAMISATION DES P&S EN BANQUE ?

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

De façon régulière les agences bancaires font des mises en avant de services. Vous allez participer ou concevoir cette « mise en avant »

## 2 Conceptualisation de la mise en avant

- plan de masse de l'agence
- photo des plots d'accueil
- objectif de la mise en avant (souvent il faudra prendre des RV au plot)
- prise de connaissance du service mis en avant (IARD ou rachat de crédit...)
- critères d'éligibilité de la clientèle et identification des informations pertinentes dans la fiche client (qui apparaît nécessairement sur votre écran au plot d'accueil !)
- préparation d'un argumentaire pour inciter le client « éligible » à prendre RV avec son conseiller
- conception et création d'une ILV
- création d'une grille de collecte des résultats (nb de clients argumentés, nb de prises de RV + recueil des motifs de refus)



Nb clients contactés	
Nb clients argumentés	
Nb prises de RV avec un conseiller	

- collecte des résultats des semaines précédentes (concernant le service mis en avant)

## 4 Stockage et traitement des infos sous Excel

## 5 Résultats

Créer un tableau reprenant les données collectées et calculez les indicateurs en %

Demandez aux conseillers la suite donnée aux RV (vous pouvez même demander à assister à un RV) : ces données sont exprimées en nb de contrats signés ou en € de collecte



Commentaires des résultats → cette ILV a-t-elle incité les clients à prendre RV ou à accepter votre proposition de prise de RV ? Comparer les résultats de la semaine « mise en avant » avec ceux des semaines précédentes.

### **6 Analyse et préconisations**

- Recherchez les causes possibles
- proposez des solutions

