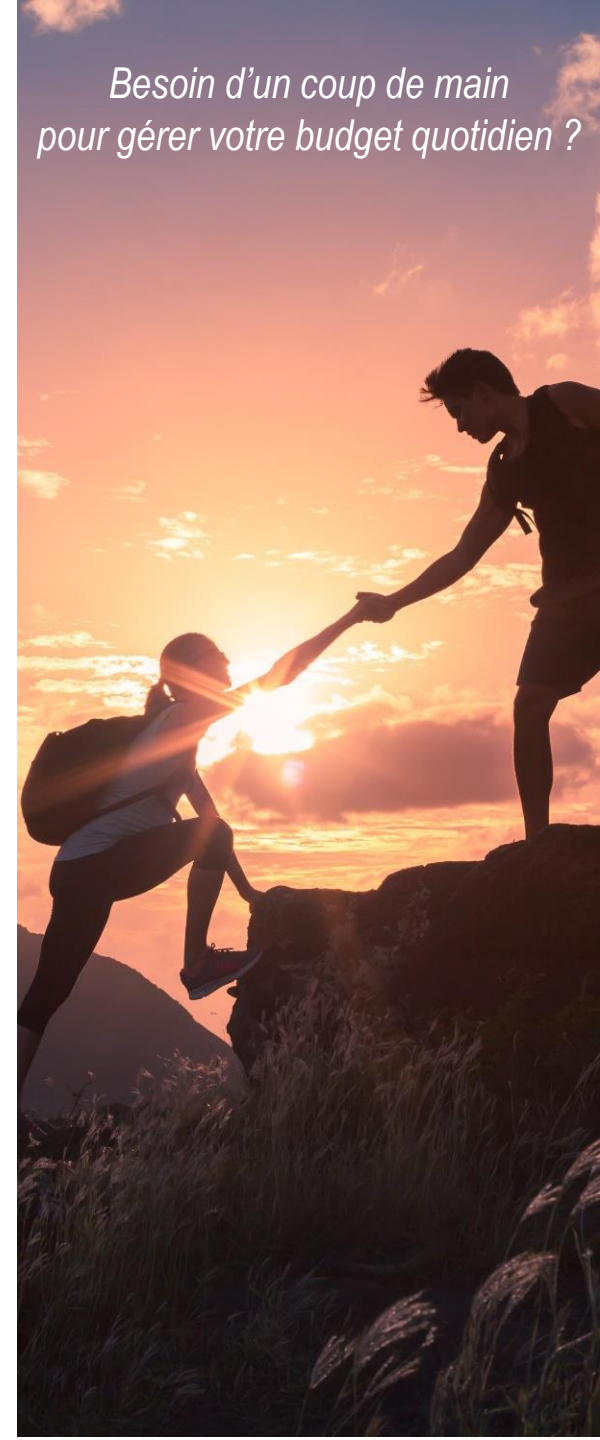


ACTION GESTIONS DE TRÉSORERIE

LES MESSAGES CLÉS



*Besoin d'un coup de main
pour gérer votre budget quotidien ?*



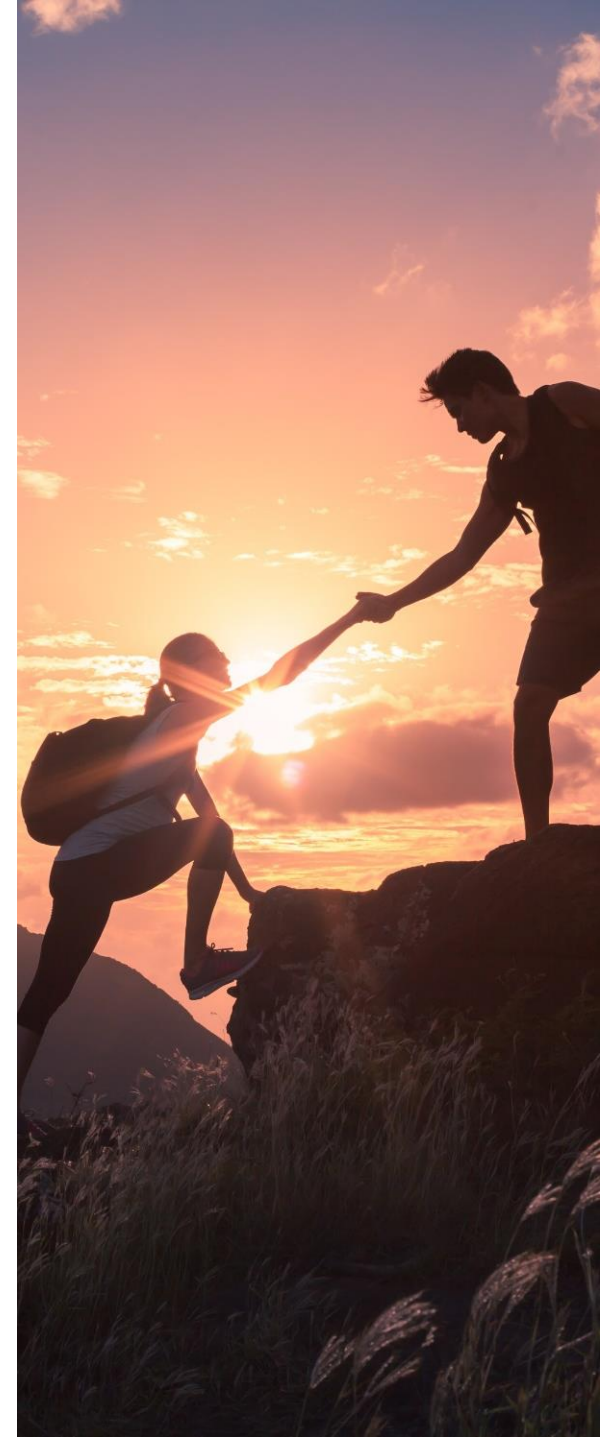
ACTION GESTIONS DE TRÉSORERIE

LES MESSAGES CLÉS

- 1 PREPARER L'ENTRETIEN
- 2 PRENDRE DES NOUVELLES DE MON CLIENT
- 3 COMPRENDRE LA SITUATION DE MON CLIENT
Mettre à jour les informations clients
- 4 IDENTIFIER UN BESOIN
 - Découvert, DD, Izicarte > avenant forfait en SED
 - Crédit conso > souscription en SED
- 5 FAIRE UN RAPPEL DES SERVICES A DISTANCE ET PROPOSER DES SOLUTIONS UTILES AU CLIENT
- 6 PROPOSER UN AUTRE RDV SI BESOIN, PRENDRE CONGES ET ASSURER MON CLIENT DE MA DISPONIBILITE
- 7 REDIGER UN COMPTE RENDU D'ENTRETIEN



Prenez soin de vous et de vos proches



ACTION GESTIONS DE TRÉSORERIE

LES MESSAGES CLÉS

1 PREPARER L'ENTRETIEN

2 PRENDRE DES NOUVELLES DE MON CLIENT



« Bonjour « nom du conseiller » de la Caisse d'Epargne de « nom agence » je souhaite parler à Monsieur/madame...

Je vous contacte dans cette période un peu particulière pour prendre de vos nouvelles et savoir si je peux me rendre utile »

Comment allez-vous, votre conjoint, vos enfants?

Quels sont les impacts du confinement sur votre situation professionnelle?

Avez-vous été contraint de mettre en suspens des projets?

Comment puis-je vous être utile?

Laisser parler le client, être à l'écoute de ses besoins, de ses questionnements face à la situation



CAISSE D'EPARGNE
GRAND EST EUROPE

ACTION GESTIONS DE TRÉSORERIE

LES MESSAGES CLÉS

3 COMPRENDRE LA SITUATION DE MON CLIENT

Mettre à jour les informations clients



Je profite de cet échange pour vérifier avec vous si les données vous concernant sont à jour : d'après les données que j'ai

Vous habitez...

Vous avez X enfants

Votre situation professionnelle...

Votre e mail est ...



Penser à récupérer les justificatifs en cas de modifications des données (MSI, email...)



CAISSE D'ÉPARGNE
GRAND EST EUROPE

ACTION GESTIONS DE TRÉSORERIE

LES MESSAGES CLÉS

4

IDENTIFIER UN BESOIN



Si la situation actuelle a un impact sur votre budget : baisse de revenus, ordinateur à acheter pour les enfants, dépenses alimentaires... Sachez que nous sommes là pour vous accompagner dans cette période particulière et nous vous proposons

L'ajustement de votre découvert autorisé

Une carte permettant de différer le paiement de vos achats (DD) ou de gérer vos décalages de trésorerie (IZI)

Un prêt personnel pouvant vous aider, à plus long terme, à faire face à la situation sans laisser vos projets de côté



Découvert, DD, Izicarte > avenant forfait en SED
Crédit conso > souscription en SED

> Fiche pratique Gestion de Trésorerie [ici](#) <



CAISSE D'ÉPARGNE
GRAND EST EUROPE

ACTION GESTIONS DE TRÉSORERIE

LES MESSAGES CLÉS

5 FAIRE UN RAPPEL DES SERVICES A DISTANCE ET PROPOSER DES SOLUTIONS UTILES AU CLIENT



Sachez que vous pouvez réaliser de nombreuses opérations sur le site internet ou l'application mobile Caisse d'Epargne. Par exemple

Saisir un RIB et réaliser un virement ou instant payment

Consulter ses crédits, faire un report d'échéance crédit conso, faire un déblocage Izicarte

Augmenter le plafond de sa carte bancaire, la mettre en opposition ou la désactiver temporairement, désactiver les paiements à l'étranger

Consulter ses contrats IARD et réaliser des actes

Page internet des services à distance

<https://www.caisse-epargne.fr/grand-est-europe/particuliers/au-quotidien/services-banque-a-distance>



CAISSE D'EPARGNE
GRAND EST EUROPE

ACTION GESTIONS DE TRÉSORERIE

LES MESSAGES CLÉS

6

PROPOSER UN AUTRE RDV SI BESOIN, PRENDRE CONGES ET ASSURER MON CLIENT DE MA DISPONIBILITE



Si vous le souhaitez, nous pouvons également vous proposer

Des solutions pour protéger votre famille et vos biens

- ✓ S'assurer que vous êtes protégé grâce à des solutions de prévoyance
- ✓ S'assurer que vos assurances répondent à vos besoins actuels (IARD)

De prendre le temps d'échanger sur vos contrats assurance vie

- ✓ Rassurer notre client sur la situation de son contrat par rapport à son patrimoine global
- ✓ Mettre en avant la possibilité de faire un versement complémentaire et/ou des versements réguliers

Des solutions pour votre activité en tant que Pro

- ✓ Bénéficier d'un report d'échéance de votre prêt
- ✓ Consolider / renforcer vos lignes de crédit
- ✓ Répondre à vos besoins de trésorerie)
- ✓ Vous équiper en monétique



CAISSE D'ÉPARGNE
GRAND EST EUROPE

ACTION GESTIONS DE TRÉSORERIE

LES MESSAGES CLÉS

6

**PROPOSER UN AUTRE RDV SI BESOIN, PRENDRE CONGES
ET ASSURER MON CLIENT DE MA DISPONIBILITE**



Je reste joignable par téléphone et par email. Vous pouvez compter sur notre mobilisation pour vous satisfaire au mieux. Je vous remercie pour notre échange, prenez soin de vous et de vos proches.

7

REDIGER UN COMPTE RENDU D'ENTRETIEN



CAISSE D'ÉPARGNE
GRAND EST EUROPE