

Une relation client d'exception : Cadeaux crédit immo

Présentation de l'action

Mars 2021



SOM MAI RE

1. Présentation de l'action
2. Le ciblage clients et les cadeaux
3. Les cartons d'accompagnement
4. Le fichier ORCA
5. La satisfaction clients

Présentation de l'action



Notre ambition : une Relation client d'**exception**

- Dans le cadre de nos actions "Une relation client d'exception" et afin d'illustrer notre volonté d'être pleinement aux côtés de nos clients lors des moments clés de leur vie, nous allons offrir un cadeau à nos clients ayant souscrit un crédit immobilier en CEGEE.
- Les cadeaux sont envoyés à nos clients :
 - de 18 à 60 ans
 - ayant financé une Résidence Principale (construction, foncier non bâti, logement existant, logement neuf)
 - dont le montant emprunté est > ou = à 110 000 €
- L'envoi du cadeau se fera le mois suivant l'entrée en amortissement du crédit immo (soit après le dernier déblocage du prêt).

Le ciblage clients et les cadeaux

- Les clients seront destinataires d'un cadeau en fonction de leur profil client :

Cibles	Clientèle « Jeune »	Clientèle « Grand Public »	Clientèle « Haut de Gamme »
	Concerne principalement les premières acquisitions (appartement, petite maison) et les jeunes clients 18 à 39 ans (inclus), ayant des revenus max de 30 000 €	Concerne le grand public, les achats de maison, les familles... 40 à 60 ans, ayant des revenus max de 30 000 €	Concerne une clientèle plus aisée, profil GP, Premium 18 à 60 ans, ayant des revenus > à 30 000 €
Cadeaux	Livre de Recettes régionales 	Coffret « Pause Café » 	Moulin à poivre « Peugeot » 

Les cartons d'accompagnement

- A l'instar des actions Livres Nathan et Livres de Recettes régionales, cet envoi personnalisé sera accompagné d'un carton signé par son conseiller (ou à défaut le DA).
- Carton d'accompagnement cadeau Livre de Recettes (clientèle Jeune)



Madame Jung, Monsieur Bernard,

Nous savons qu'un projet immobilier est un moment fort dans une vie, qui est riche en émotions et marque le début d'un nouveau quotidien. Aussi, nous sommes fiers de vous avoir accompagnés dans l'acquisition de votre nouveau logement.

Pour vous remercier de votre confiance, nous vous offrons aujourd'hui ce livre de recettes régionales «made in Grand Est». Par ce geste, nous souhaitons illustrer, d'une façon un peu originale, notre volonté d'être pleinement à vos côtés.

Nous sommes convaincus qu'il sera d'une aide précieuse pour apprivoiser votre nouvelle cuisine.

Bien sincèrement,

El Hadja Boussena, votre conseillère

PS : les croquettes de semoule page 26 sont un vrai délice ;-)

Les cartons d'accompagnement

- **Carton d'accompagnement cadeau Pause Café**
(clientèle Grand Public)



Madame Jung, Monsieur Bernard,

Nous savons qu'un projet immobilier est un moment fort dans une vie, qui est riche en émotions et marque le début d'un nouveau quotidien. Aussi, nous sommes très fiers de vous avoir accompagnés dans l'acquisition de votre nouveau logement.

Pour vous remercier de votre confiance, nous vous offrons ce coffret qui illustre, d'une façon un peu différente, notre volonté d'être pleinement à vos côtés. Nous espérons que vous apprécierez ce cadeau et que vous aurez autant de plaisir à l'utiliser que nous en avons eu à le choisir.

Bien sincèrement,

El Hadja Boussema, votre conseillère

Les cartons d'accompagnement

□ Carton d'accompagnement cadeau Moulin à poivre (clientèle Haut de Gamme)

Madame Dal Faro-Sarazin,

Nous savons qu'un projet immobilier est un moment fort dans une vie, qui est riche en émotions et marque le début d'un nouveau quotidien. Aussi, nous sommes très fiers de vous avoir 'accompagnés' dans l'acquisition de votre nouveau logement.

Pour vous remercier de votre confiance, nous vous offrons ce moulin à poivre qui illustre, d'une façon un peu différente, notre volonté d'être pleinement à vos côtés.

Nous sommes convaincus qu'il sera une aide précieuse pour épicer votre quotidien.

*Bien sincèrement,
El Hadja Boussena, votre conseillère*



CAISSE D'ÉPARGNE
GRAND EST EUROPE



Merci!



Le fichier ORCA

- Un fichier ORCA est à votre disposition > Crédits > Une relation d'exception « cadeaux crédit immo ». Ce fichier sera actualisé tous les mois.



N'hésitez pas à contacter vos clients concernés afin de vérifier la bonne réception de ce « cadeau » et valoriser cette démarche relationnelle.

La satisfaction clients



- Cette opération s'inscrit dans notre volonté de **renforcer la relation avec nos clients** en les accompagnant de manière différenciante :
 - **Surprendre nos clients** avec un cadeau, pensé spécifiquement pour eux
 - Renforcer l'image de **banque de proximité**
 - Valoriser la **relation individualisée** avec nos clients
 - Développer la **satisfaction client**

- Nous espérons que cette attention laissera à nos clients une « empreinte » émotionnelle dont ils puissent se souvenir le plus longtemps possible.

- N'hésitez pas à partager les retours de vos clients :
 - Contact : valerie.valentin@cegee.caisse-epargne.fr

