

BOOK GERC **Programme Relationnel** **Entrée En Relation**

Cibles GERC du Programme Relationnel EER



→ ENTREE EN RELATION - CARTOGRAPHIE

EER M + 1 EQUIPEMENT



EER M + 3 PROJETS



EER M + 6 FIDELISATION



EER M + 9 ASSURANCES



EER M + 10 ANNIVERSAIRE



EER M + 12 CREDIT



Clic sur l'icône :  pour accéder à la fiche détaillée



pour revenir au sommaire





EER M+1 EQUIPEMENT



OBJECTIFS / OFFRES

- Le client nous a rejoint il y a maintenant 1 mois. Pensez à le questionner sur ses projets et son épargne, sans oublier ceux de ses enfants.
- Bien entendu, rappelez-lui que vous êtes présent au quotidien pour l'accompagner.
- Présentez-lui notre offre pour répondre à ses besoins.
- Proposez-lui un RDV (physique, téléphonique ou visio).
- La cible est active 1 mois.

CRITERES DE CIBLAGE

- Clients ayant ouvert leur compte il y a un mois (entrée en relation).
- Ayant un opt'in et une adresse email enregistrée



Bénéfices à traiter la cible

Vision client	Vision conseiller
• Mon nouveau conseiller s'intéresse à ma situation et à mes projets. • J'ai une vraie relation privilégiée avec ma banque, je me sens valorisée. • Mon conseiller me donne confiance et me met dans de bonnes dispositions pour que je puisse lui faire part de mes projets.	impacts sur items de rémunération variable • Développement de l'équipement du client en fonction de ses besoins.

ARGUMENTAIRES

- Bonjour, je tiens à m'assurer que tout se passe bien depuis notre dernier échange. Avez-vous des questions ? Notamment sur l'accès à vos comptes à distance ?
- Puis différencier le discours selon le motif d'entrée en relation :
- **Entrée par un crédit immo :** « Que diriez-vous de regrouper toutes vos opérations sur un seul compte ? Sachez que nous avons un service d'aide à la mobilité bancaire, qui est gratuit. Nous nous occupons de tout, pour faciliter votre gestion du quotidien. »
- **Entrée dédiée aux jeunes :** « Avez-vous pu prendre connaissance de notre dernier email envoyé ? Savez-vous que nous pouvons vous accompagner au quotidien ? Selon votre situation, vos besoins, vos projets..., nous pouvons échanger sur votre souhait notamment en terme de crédit et/ou assurance. »
- **Entrée par la bancarisation :** « Avez-vous un besoin supplémentaire de trésorerie ou de produit de prévoyance pour vous protéger financièrement, vous et votre famille au quotidien ? Savez-vous que nous pouvons trouver une solution adaptée à vos besoins ? De plus, nous proposons également une offre en Assurances, parlons-en ! »



Un e-mailing est envoyé à tous ces clients

Outils
d'aide à la
vente

ESPACE
PROGRAMME
RELATIONNEL
EER





EER M+3 PROJETS



OBJECTIFS / OFFRES

- Déjà 3 mois que votre client nous a rejoint. Vous visualisez maintenant son comportement bancaire et c'est le moment de dialoguer sur ses besoins et ses projets.
- En analysant l'équipement de votre client, vous pouvez rebondir sur des besoins complémentaires liés à son entrée en relation et ouvrir la discussion sur ses projets à venir.
- Proposez lui un rendez-vous (physique, téléphonique ou visio).
- La cible est active 1 mois.

CRITERES DE CIBLAGE

- Clients étant entrée en relation il y a 3 mois
- Ayant un opt'in et une adresse email enregistrée
- **4 profils :**
 - Client inactifs
 - Clients actifs avec crédit immo
 - Clients actifs sans crédit immo
 - Clients jeunes 18/28 ans



Bénéfices à traiter la cible

Vision client	Vision conseiller
• Mon nouveau conseiller s'intéresse à ma situation et à mes projets. • J'ai une vraie relation privilégiée avec ma banque, je me sens valorisée. • Mon conseiller me donne confiance et me met dans de bonnes dispositions pour que je puisse lui faire part de mes projets.	impacts sur items de rémunération variable • Développement de l'équipement du client en fonction de ses besoins.

ARGUMENTAIRES

Proposez-lui d'échanger au cours d'un rendez-vous !

- « Lors de notre dernier échange, vous m'avez précisé vouloir agrandir votre logement. Si vous le souhaitez, je peux vous accompagner dans votre démarche, faisons une simulation de prêt. »
- « Il me semble que la dernière fois, vous m'avez dit que votre fille attendait les résultats d'admission dans son école de commerce. Alors ça a marché ? Nous avons un prêt étudiant qui pourrait l'aider à aborder cette future dépense. »
- « Vous m'aviez dit avoir changé de véhicule récemment, qu'attendez-vous de votre assurance auto ? Je vous propose de réaliser une simulation.»



Un e-mailing est envoyé à tous ces clients

Outils
d'aide à la
vente

ESPACE
PROGRAMME
RELATIONNEL
EER





EER M+6 FIDELISATION



OBJECTIFS / OFFRES

- Il est primordial de contacter votre client avec qui vous n'avez pas encore eu de contact depuis son Entrée En Relation.
- Il est important d'être présent et à l'écoute pour fidéliser notre client, en attente d'accompagnement : Contactez-le pour identifier ses besoins et ses projets.
- Proposez lui un rendez-vous (physique, téléphonique ou visio).
- La cible est active 1 mois.

CRITERES DE CIBLAGE

- Clients étant entrée en relation il y a 6 mois
- Les jeunes et les clients non contactés depuis leur entrée en relation.



Bénéfices à traiter la cible

Vision client	Vision conseiller
• Mon nouveau conseiller s'intéresse à ma situation et à mes projets. • J'ai une vraie relation privilégiée avec ma banque, je me sens valorisée. • Mon conseiller me donne confiance et me met dans de bonnes dispositions pour que je puisse lui faire part de mes projets.	impacts sur items de rémunération variable • Développement de l'équipement du client en fonction de ses besoins.

ARGUMENTAIRES

Etablissez un contact avec votre client dès maintenant et proposez-lui un RDV

Jeunes – point budget :

« Et si nous échangeons sur votre situation actuelle et budgétaire ?

Quels sont vos besoins et vos projets à court terme ?

Comment puis-je vous accompagner ? »

Clients non contactés pendant les 6 premiers mois :

« Cela fait déjà 6 mois que nous vous comptons parmi nos clients, échangeons sur votre situation actuelle et vos projets en cours ou à venir.

Comment puis-je vous accompagner ? »

Outils
d'aide à la
vente

ESPACE
PROGRAMME
RELATIONNEL
EER





EER M+9 ASSURANCES



OBJECTIFS / OFFRES

- C'est le moment d'insister sur nos produits d'Assurances et Prévoyance pour que votre client puisse se prémunir des aléas de la vie. Montrez-lui que nous pouvons devenir son assureur au quotidien.
- Appelez-le pour découvrir ses besoins et lui proposer la solution adaptée.
- Proposez lui un rendez-vous (physique, téléphonique ou visio).
- La cible est active 1 mois.

CRITERES DE CIBLAGE

- Clients étant entrée en relation il y a 9 mois
- Ayant un opt'in et une adresse email enregistrée
- Non détenteurs d'un contrat IARD (Auto / MRH)
- Ou non détenteurs d'un contrat prévoyance



Bénéfices à traiter la cible

Vision client	Vision conseiller
• Mon nouveau conseiller s'intéresse à ma situation et à mes projets. • J'ai une vraie relation privilégiée avec ma banque, je me sens valorisée. • Mon conseiller me donne confiance et me met dans de bonnes dispositions pour que je puisse lui faire part de mes projets.	impacts sur items de rémunération variable • Développement de l'équipement du client en fonction de ses besoins.

ARGUMENTAIRES

Assurances : « Si votre véhicule tombait en panne en bas de chez vous. Souhaiteriez-vous que votre assureur vous vienne en aide ? Nous vous garantissons le dépannage même devant votre porte ! Si votre bloc rétroviseur était cassé. Comment souhaiteriez-vous être indemnisé ? Nous assurons vos rétroviseurs extérieurs (le bloc et le miroir), sans application de plafond, ni franchise ! »

Prévoyance : « Un accident en faisant votre jogging, par exemple une mauvaise chute ? Vous ne bénéficiez d'aucune couverture. Le contrat Garantie des Accidents de la Vie (GAV) est la solution pour vous protéger vous et votre famille face aux conséquences d'un accident de la vie quotidienne. »



Un e-mailing est envoyé à tous ces clients

Outils
d'aide à la
vente

ESPACE
PROGRAMME
RELATIONNEL
EER





EER M+10 ANNIVERSAIRE



OBJECTIFS / OFFRES

- Il est important de traiter ce 1^{er} anniversaire d'EER en anticipé. Maintenez le lien avec votre client. Montrez-vous présent et à l'écoute de ses besoins et mesurez sa satisfaction à l'égard de la CEGEE.
- Appelez-le pour établir un état des lieux de ce que vous avez parcouru ensemble et définir comment vous pouvez bâtir le futur.
- Proposez lui un rendez-vous (physique, téléphonique ou visio).
- La cible est active 1 mois.

CRITERES DE CIBLAGE

- Tout clients étant entrée en relation il y a 10 mois
- Ayant un opt'in et une adresse email enregistrée



Bénéfices à traiter la cible

Vision client	Vision conseiller
• Mon nouveau conseiller s'intéresse à ma situation et à mes projets. • J'ai une vraie relation privilégiée avec ma banque, je me sens valorisée. • Mon conseiller me donne confiance et me met dans de bonnes dispositions pour que je puisse lui faire part de mes projets.	impacts sur items de rémunération variable • Développement de l'équipement du client en fonction de ses besoins.

ARGUMENTAIRES

Appelez-le pour lui proposer un rendez-vous et faire le bilan !

« Et si nous parlions de vos projets futurs ? Je vous ai déjà accompagné sur votre projet [XXX], avez-vous pensé à la suite ? »

Cela fait déjà 10 mois que nous vous comptons parmi nos clients, j'aimerais pouvoir continuer à vous conseiller.

Etes-vous satisfait de l'accompagnement que nous vous apportons ? Seriez-vous en mesure de nous recommander ? »



Un e-mailing est envoyé à tous ces clients

Outils
d'aide à la
vente

ESPACE
PROGRAMME
RELATIONNEL
EER





EER M+12 CREDIT



OBJECTIFS / OFFRES

- Sur ce dernier temps, questionnez votre client sur ses projets personnels en cours ou à venir.
- Toute la gamme des prêts personnels est à votre disposition pour répondre aux différents besoins de votre client. Pensez également au prêt projet afin de mettre à disposition de votre client une enveloppe pour la réalisation de ses projets à venir.
- Proposez lui un rendez-vous (physique, téléphonique ou visio).
- La cible est active 1 mois.

CRITERES DE CIBLAGE

- Tout clients étant entrée en relation il y a 1 an
- Non détenteur d'un crédit conso ou renouvelable
- Ayant un opt'in et une adresse email enregistrée



Bénéfices à traiter la cible

Vision client	Vision conseiller
• Mon nouveau conseiller s'intéresse à ma situation et à mes projets. • J'ai une vraie relation privilégiée avec ma banque, je me sens valorisée. • Mon conseiller me donne confiance et me met dans de bonnes dispositions pour que je puisse lui faire part de mes projets.	impacts sur items de rémunération variable • Développement de l'équipement du client en fonction de ses besoins.

ARGUMENTAIRES

Crédit consommation :

« Lors de notre dernier échange il m'a semblé que votre fils passait des concours pour rentrer en école de commerce. Son projet est-il abouti ? Sachez que je peux vous proposer le prêt étudiant, vous aurez la possibilité de débloquer les fonds en plusieurs fois. »

Crédit renouvelable Izicarte :

« Dépenses du quotidien, achats exceptionnels ou imprévus, pensez au crédit renouvelable qui est associé à la carte bancaire Izicarte. Vous avez les fonds tout de suite⁽²⁾ et vous pouvez gérer en toute autonomie votre argent. Et si vous ne l'utilisez pas, cela ne vous coûte rien. »



Un e-mailing est envoyé à tous ces clients

Outils
d'aide à la
vente

ESPACE
PROGRAMME
RELATIONNEL
EER

