

An illustration of a woman with short brown hair, wearing a brown trench coat over a light blue top and grey trousers. She is smiling and gesturing with her right hand towards a cup of coffee being offered to her. The background is a stylized cafe interior with warm lighting, including two pendant lamps and a potted plant on the left. On the right, there are colorful triangular bunting flags and a striped armchair with a small table holding a cup and a dessert. The overall mood is cozy and inviting.

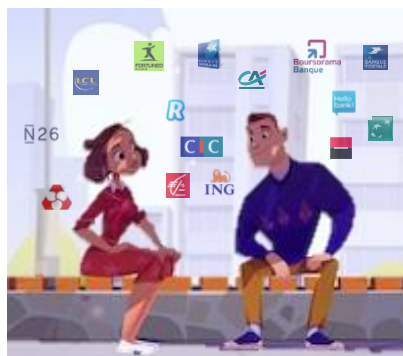
ANIMATIONS CLIENTS EN AGENCE

(et en dehors)

Café Conquêtes

1

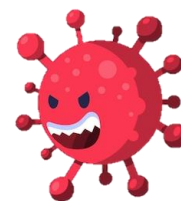
Réaliser des animations dans les agences permet de dynamiser le fonds de commerce et de créer de nouveaux liens avec nos clients.



Marché bancaire
mature



Développement du self-care



Suite covid



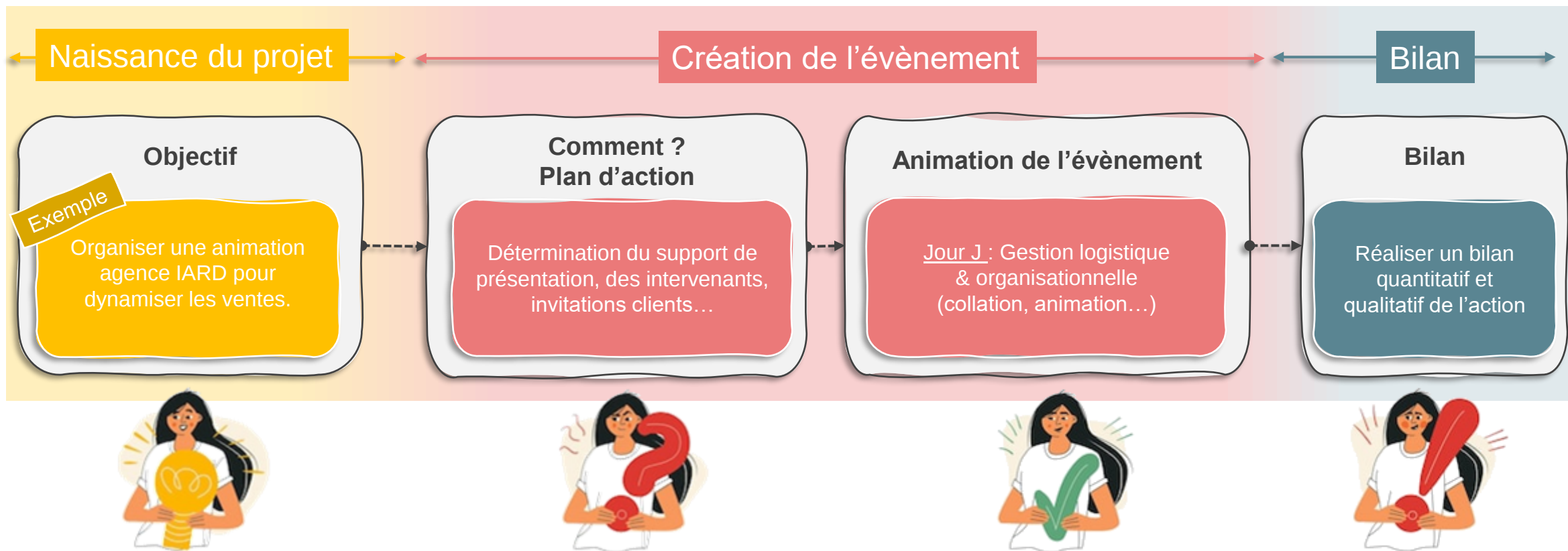
Les clients ne se
déplacent plus en agence

**Nécessité de repenser la relation ;
Créer des animations en agence pour donner
au client une nouvelle raison de revenir.**



Les animations agence sont très appréciées des clients et sont un réel levier de développement commercial, mais une organisation millimétrée est indispensable.

- Avant de pouvoir accueillir vos clients autour d'un moment convivial et pédagogique, une phase de préparation est nécessaire à l'organisation de votre évènement.



2

La préparation de l'évènement est un prérequis indispensable à la réussite de votre action.



Avant toute action, il convient de déterminer **l'objectif** de votre animation :
Equiper vos clients, les fidéliser, développer leur satisfaction, en conquérir de nouveaux ? ...



Déterminez la **typologie des clients** que vous souhaitez cibler :
les jeunes, les nouveaux clients, les premiums, les familles ? ...

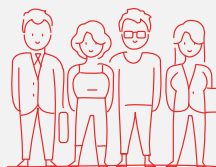
■ En fonction de vos objectifs et de la cible, vous pourrez ainsi définir :



la thématique à
aborder



les supports à
présenter



les intervenants
à convier



les animations à
mettre en place

■ Dans tous les cas, la mise en place d'une animation agence s'anticipe et se prépare des semaines à l'avance !



Votre animation peut être réalisée au sein de votre agence, de votre DR, mais également dans un lieu externe aux locaux de la CEGEE.

- En effet, vous pouvez profiter de votre partenariat avec une association ou une entreprise pour « **migrer** » **votre animation** dans leurs locaux.
- Vous pouvez également capitaliser sur nos synergies en organisant des animations dans les locaux d'un client Pro ou BDR.
- Quelques exemples non-exhaustifs d'animations que vous pouvez réaliser :
 - Réaliser une réunion d'informations sur la retraite dans les locaux d'une entreprise partenaire ;
 - Présenter les avantages du partenariat auprès des étudiants dans les locaux d'un BDE ;
 - Echanger autour de la gestion de l'argent auprès d'élèves dans une salle de classe...



Avant d'organiser une animation agence, n'hésitez pas à consulter la fiche mémo « Kit animation agence ».

- Afin de vous **accompagner dans la conception de votre animation, n'hésitez pas à vous rapprocher d'un promoteur de l'excellence**, en amont de toute initiative.
- Le promoteur pourra vous aiguiller et vous conseiller dans les actions à réaliser et vous communiquer des astuces pour mener à bien votre projet.
- Par ailleurs, vous avez à disposition une **Fiche MEMO** qui reprend les grandes lignes de l'organisation de votre évènement ainsi que les outils à votre disposition.
- Vous pourrez la compléter afin de vous aider à mettre en place votre animation.

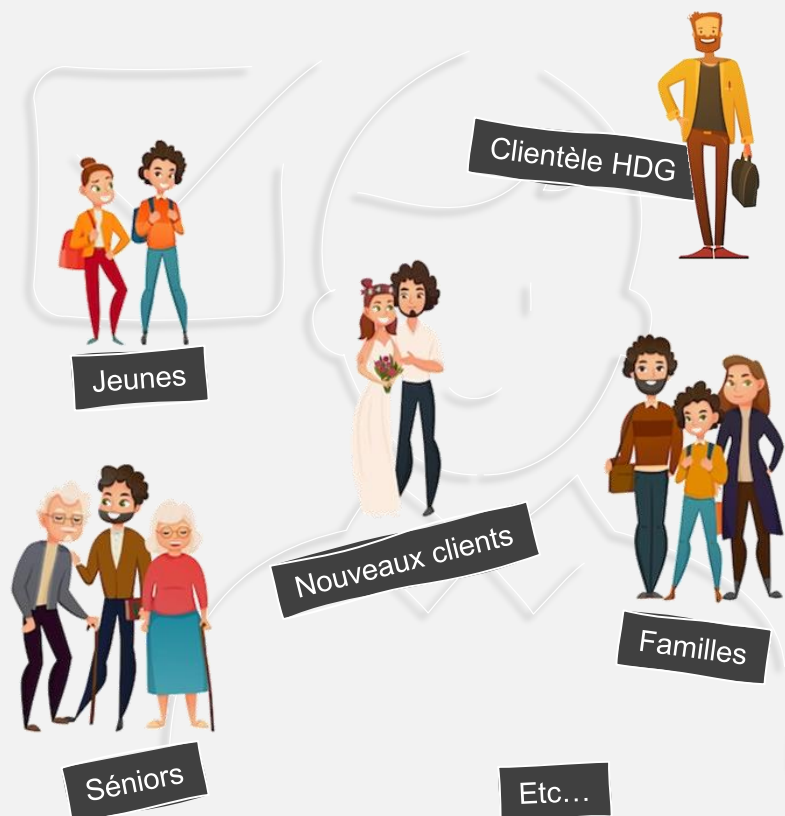
Fiche mémo : Animation Agence

	Thématique de l'évènement	☐ Banque et gestion de budget ☐ Epargne, placement, marchés financiers ☐ Crédit ☐ Assurances, IARD et prévoyance ☐ La Banque à distance ☐ La primo accession ☐ La transmission ☐ L'univers de la banque ☐ Toute autre thématique qui vous semble pertinente	☐ Définir en fonction des objectifs de votre agence : ☐ Booster les ventes d'un univers en particulier ? ☐ Améliorer la satisfaction client de votre agence ? ☐ Développer les EOR ?
	Clients à cibler	☐ Nouveaux clients ☐ Salariés et bénéficiaires d'une association ou entreprise partenaire de la CEGEE ☐ Les jeunes actifs et/ou les étudiants ☐ Les séniors ☐ Les clients premium ☐ Les familles et les enfants ☐ Toute autre cible qui vous semble pertinente	☐ Outils de ciblage : ☐ ORCA ☐ La GERIC ☐ Mon portfolio
	Lieu de l'animation	☐ Dans l'agence ☐ Dans des locaux de la CEGEE : siège, DR, ☐ Dans les locaux du partenaire (ex : au sein d'une auto-école) ☐ Dans les locaux d'un client pro du BDR afin d'optimiser les synergies (ex : salle d'un restaurant client de votre agence).	☐ Prévoir d'inviter au moins 10 X plus de clients que vous souhaitez convier.
	Contenu pédagogique à utiliser	☐ Les sites internet de la CEGEE et des CE ☐ Vidéo internet la finance pour tous ☐ Les Ateliers des Adolescents ☐ Support de présentation partenariat BDR ☐ Flyers à votre disposition : offres de parrainage, flyers offres partenariats...	☐ A définir en fonction du nombre de convives et des liens avec vos partenaires.
	Intervenants à solliciter	☐ Les collaborateurs de l'agence, DT, DR ☐ Chargés d'affaires pro, BDR, marché premium ☐ Votre correspondant régional de finances & pédagogie ☐ Un client pro (ex : un moniteur d'auto école pour expliquer aux jeunes clients les étapes du permis). ☐ Tout autre intervenant qui vous semble pertinent	☐ Cliquez sur les liens ci-contre pour accéder directement aux contenus. ☐ Il est important de multiplier les sources de contact afin d'augmenter le nombre de clients présents. ☐ Les documents que vous diffusez auprès de vos clients doivent obligatoirement être publics (ajout accessibles aux clients), soit validés par le juridique et la conformité.
	Outils de com, invitations clients	☐ Lors d'un échange physique ou téléphonique avec vos clients (lors d'un RDV, passage en agence, appel...) ☐ Invitation par email + SMS d'information (modèles d'emails) ☐ SMS d'invitation (à envoyer après ☐ Relance téléphonique ☐ Email de confirmation et de remerciements	☐ Ces intervenants peuvent soit vous aider à préparer votre journée, soit potentiellement intervenir le jour de votre évènement.
	Animer mon évènement	☐ Quiz Klaxoon ☐ Moment convivial autour d'une collation (pensez à vos clients de proximité) ☐ Animation ludique pour les enfants (ex : feuilles blanches + crayons...) ☐ Présentation d'un support. Mini conférence ☐ Boite à questions (nappes, gobelets...) ☐ Box event (casquette, lunettes, kakémono, fond de stand...) ☐ Réalisez des photos pendant l'évènement ☐ Communiquez sur votre évènement ☐ Réaliser un bilan de votre action	☐ Les emails et SMS sont disponibles dans votre bibliothèque d'emails sous ☐ Atteindre des objectifs. ☐ Il est important de multiplier les sources de contact afin d'augmenter le nombre de clients présents. ☐ Un contact personnalisé a plus d'impact qu'une invitation impersonnelle.
	Post-animation	☐ Rapportez vous de l'excellence si vous souhaitez créer un quiz Klaxoon par convive, plateforme à 200 € / évènement. Contactez le service marketing avant toute initiative. ☐ Faites remonter au marketing le bilan de votre opération, en cliquant sur le lien ci-contre.	☐ Les boîtes réception, goodies et event sont disponibles auprès de votre DR. ☐ Le marketing prend en charge vos frais de collation dans une limite de 5 € par convive, plateforme à 200 € / évènement.

3

Définissez la typologie de clients à inviter en fonction de l'objectif de votre animation et sélectionnez vos clients grâce aux outils de ciblage à votre disposition.

Typologie de clients à inviter



Outils de ciblage à votre disposition

 **Mon Portfolio**

GERC

 **ORCA**

Quelques exemples :



Jeunes



Mon Portfolio

Clients de 18 à 28 ans
sans univers B



Séniors

GERC

Anniversaire 69 ans



Nouveaux clients

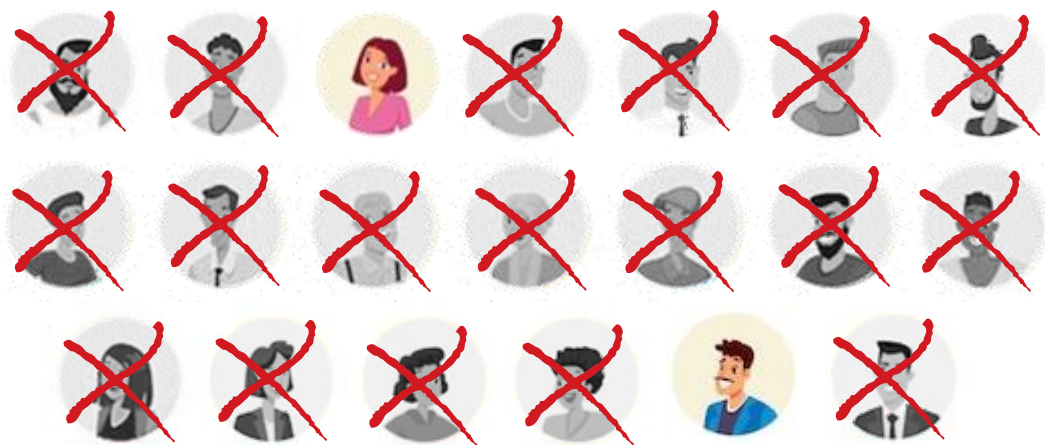


ORCA

Fonds de commerce
Conquête - EER

3 Définissez le nombre d'invités que vous souhaitez convier et ciblez-en 10 X plus !

- Statistiquement, il faut convier au moins 100 clients si vous souhaitez en avoir réellement 10 !



- Statistiquement, seulement 50 % des clients qui répondent favorablement à votre invitation viendront réellement.



- Des astuces existent pour améliorer ce taux de transformation, découvrons-les ensemble...

3

Personnalisez au maximum votre invitation ; un client est plus enclin à se déplacer s'il sait qu'il est personnellement attendu.

- Une **invitation réalisée directement par le conseiller a beaucoup plus d'impact** auprès du client qu'une opération de marketing centralisée, considérée comme impersonnelle. **Un contact de proximité et une invitation personnalisée valorisent le client et renforcent la relation privilégiée avec son banquier.**
- L'invitation client peut se faire par 3 leviers :



- Plus vous cumulez les prises de contact, plus vous avez de chances que le client participe à votre animation. Dans la mesure du possible, **couplez systématiquement un contact direct** (RDV ou appel téléphonique) **avec l'envoi d'un email d'invitation.**

3

Il est nécessaire de multiplier les contacts pour s'assurer de la présence de vos invités.

- Envoyez les invitations clients au **moins 15 jours avant la date de l'évènement**, afin de laisser le temps au client d'en prendre connaissance et de pouvoir répondre à votre sollicitation.
- Même si vous avez invité votre client lors d'un échange (RDV ou appel téléphonique), **doublez systématiquement votre invitation par l'envoi d'un email**.



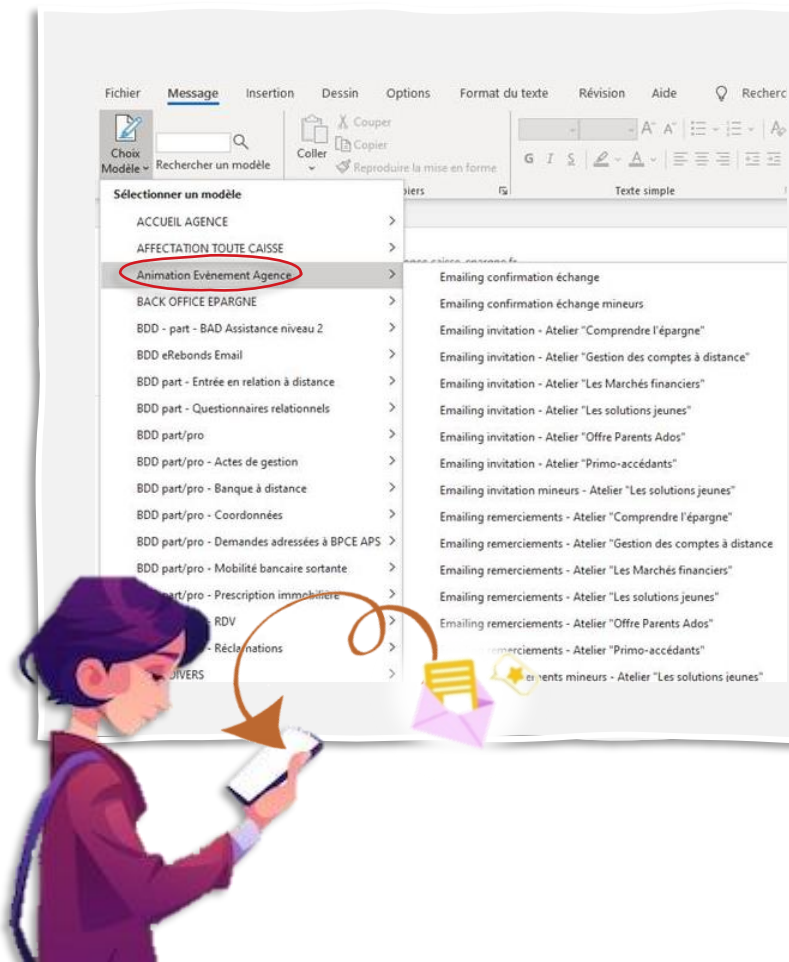
Afin de vous assurer que votre email sera lu, vous pouvez envoyer un SMS au client, lui indiquant que vous lui avez fait parvenir une invitation par email.

■ Quelques astuces pour faire venir les clients :

- Précisez qu'il y aura des **surprises**, **cadeaux** ou une **collation**...
- Proposez à votre client de venir avec **sa famille**, **ses amis** et ainsi **faire venir des prospects**.



Des modèles d'emails ainsi qu'un modèle SMS sont à votre disposition pour convier vos clients à votre animation agence.



Retrouvez tous les **modèles d'emails** :

- d'invitation,
- de rappel
- et de remerciements

dans votre bibliothèque d'emails Outlook sous « **Animation Evènement Agence** ».

Personnalisez et adaptez les champs en fonction de votre évènement.

Afin de vous assurer que le client lira bien votre email d'invitation, couplez son envoi avec celui de cet SMS, disponible dans les **modèles d'SMS**



L'animation de votre évènement peut être cadencée de différentes façons, en fonction de vos objectifs.

- **Tous types d'animations peuvent être réalisés**, en fonction du nombre de convives, de la thématique abordée, de l'objectif et de la durée de l'évènement, vous pouvez notamment :

Projeter un support



Organiser des mini-conférences



Prévoir un moment d'échange



Faire participer les clients via un Quizz Klaxoon par exemple



- Cette liste est non-exhaustive et toute autre animation pourra être pertinente. Ex : s'il y a des enfants, prévoir un espace / atelier dessins pour les occuper, cela permettra aux parents de se libérer et d'être attentifs à votre présentation.



Les Ateliers des décodeurs permettent d'apporter une information utile & pédagogique à nos clients et prospects.

- **"LES ATELIERS DES DÉCODEURS"** sont des supports pédagogiques qui traitent de divers thématiques :

- Les marchés financiers
- La complémentaire santé
- La primo accession
- La bancarisation des mineurs
- ...

- Pour chaque thématique, 2 versions existent :

- **Les « support interne »** : cette version ne doit pas être diffusée auprès des clients. Elle intègre les commentaires que vous pourrez indiquer aux clients. Ce document permet de vous approprier les supports et l'articulation des slides.
- **Les « support clients »** : ce support vierge de commentaires peut-être présenté totalement ou partiellement aux clients.

- Ces supports sont disponibles dans **La RUBRIQUE de COMMERCIAUX** > Particuliers > [Ateliers des décodeurs](#).

- Retrouvez toutes les informations concernant **"LES ATELIERS DES DÉCODEURS"** dans le support de présentation : [cliquez-ici](#)



Vous pouvez également vous appuyer sur d'autres documents en ligne et ouverts à la diffusion externe (ne partagez aucun document interne).

- Si un support **"LES ATELIERS DES DÉCODEURS"** n'existe pas pour la thématique que vous souhaitez aborder, vous pouvez utiliser d'autres documents.
- Attention, ces supports doivent être soit publiques (déjà accessibles aux clients), soit validés par le juridique et la conformité.
- Vous pouvez notamment utiliser :
 - Les sites internet de la [Caisse d'Epargne](#) et de la [CEGEE](#)
 -  **lafinancepourtous** : [site pédagogique](#) sur l'argent & la finance
 - Les vidéos  **YouTube** des chaînes [BPCE](#), [Caisse d'Epargne](#) et [CEGEE](#)
 - Les documents des filiales : sondez les filiales concernées pour leur demander s'ils disposent d'un support qui peut être présenté lors de votre événement agence (voir slide 23).
- En fonction des thématiques, une aide peut être apportée par les filiales ou les experts métiers, voire même des clients ou partenaires pros.



4 Vous avez la possibilité de convier des intervenants pour animer vos réunions.

- En fonction de la thématique abordée, vous pouvez contacter des « experts » pour vous aider à la préparation de votre journée. Certains d'entre eux pourront, le cas échéant, intervenir lors de votre journée d'animation.

Organisateurs	Exemples de thématiques	Experts à solliciter pour vous accompagner dans l'organisation de votre animation (intervenants potentiels complémentaires)
Collaborateurs de votre agence + Promoteurs de l'excellence (DPE de votre DR)	 Banca	■ Cécile BRENDEL 06 14 27 46 80 ■ Dominique CLAUDEL 06 22 44 76 68 
	 Epargne	
	 Marché des Jeunes	
	 Placement	■ Claude MAUSY 06 34 19 47 36  ■ Romain DEHLINGER 01 78 40 38 49  ■ Nelly TROLLIET 07 87 79 53 83 
	 Marché Premium	
	 Crédit	■ Conso + Izicarte : Fabien BAUDOT 07 78 07 31 21 
	 Assurances	■ Véronique SOMMER 06 25 46 38 68 ■ Philippe POULAIN 06 08 46 08 87 

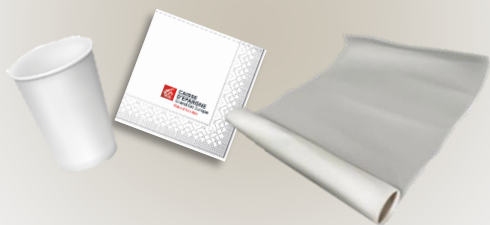
4

Afin d'animer votre journée, vous avez à disposition 3 box « animation » que vous pouvez utiliser lors de vos événements en agence et à l'extérieur (forums...)

Pour la collation

BOX RECEPTION

Nappes,
gobelets, serviettes...



Pour offrir aux clients

BOX GOODIES (RSE)

Différents **Goodies RSE**
(responsable et développement durable)
pour les enfants, étudiants,
pro ou premium.

**Les Goodies sont à commander
uniquement par les
assistantes des DR**



Pour être vus et reconnus

BOX EVENT

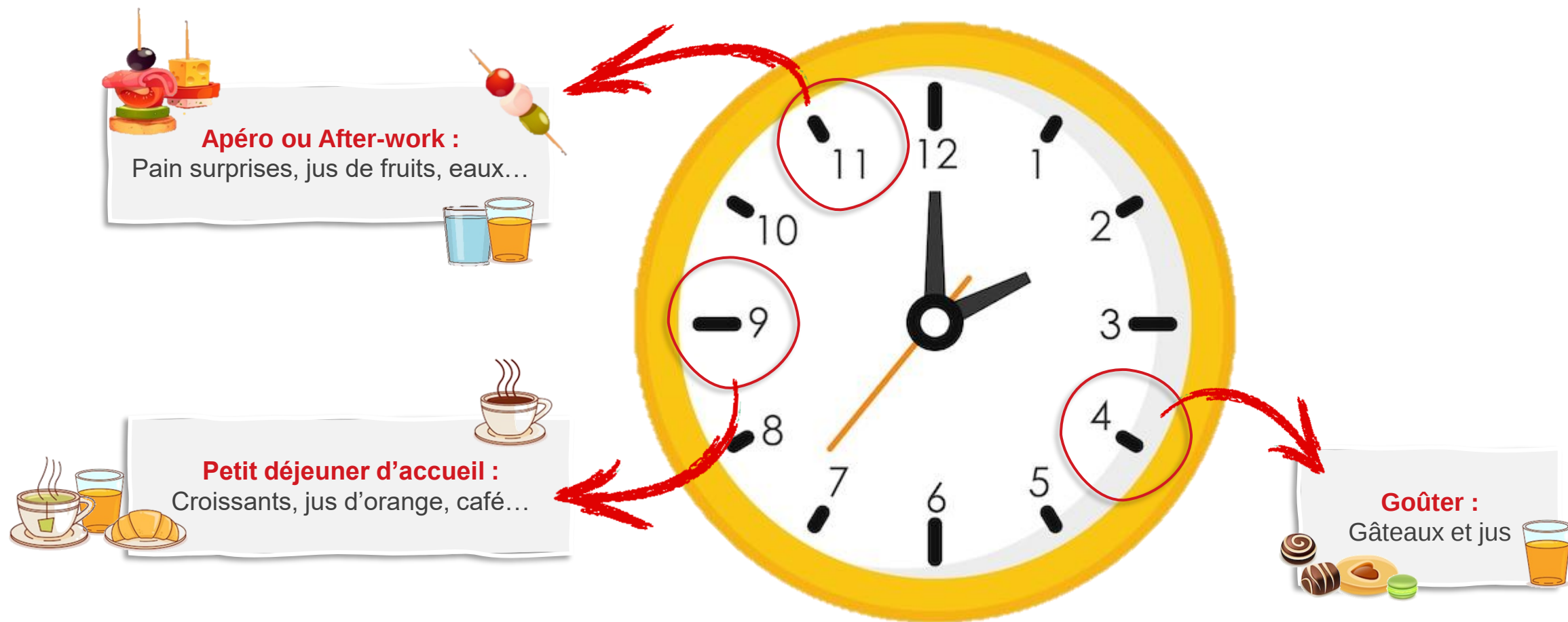
Accessoires, et décoration
pour **animer un stand** (kakémono,
bonbons, tee-shirt, tote bag...)



- L'ensemble de ces box est disponible auprès de votre **Directeur de Région**. Nous vous invitons **à vous rapprocher de votre DR afin de passer commande**.

4

Qu'il soit le fil rouge de votre journée, en phase d'accueil ou de clôture, prévoyez une collation afin de rendre votre animation conviviale.



4

Le marketing prend en charge la partie frais de bouche de vos invitations clients lors de vos animations agence.

- Informez en amont l'équipe marketing de l'organisation de vos animations (quels en sont les objectifs).
Contact : cegee-b-bdd-marketing@cegee.caisse-epargne.fr
- Afin de vous accompagner, le département Marketing prend en charge la partie frais de bouche liée à vos animations agences :
 - Frais limités à 5 € / convive et à 200 € par journée d'animation.
 - Privilégiez les achats auprès des entreprises locales & clientes CEGEE si possible.



4 La prise en charge des frais de « bouche » se fait via Expensya.



En amont de votre animation agence, prenez contact avec le marketing



Le département marketing vous habilite dans L'outil Expensya



Réalisez vos achats pour votre animation agence...



... Et conservez votre justificatif



Réalisez votre demande de remboursement sur expensya en sélectionnant « anim agence »

Votre demande est prise en charge et validée.



Pensez à prendre quelques photos de votre animation afin de pouvoir communiquer et capitaliser sur votre évènement.

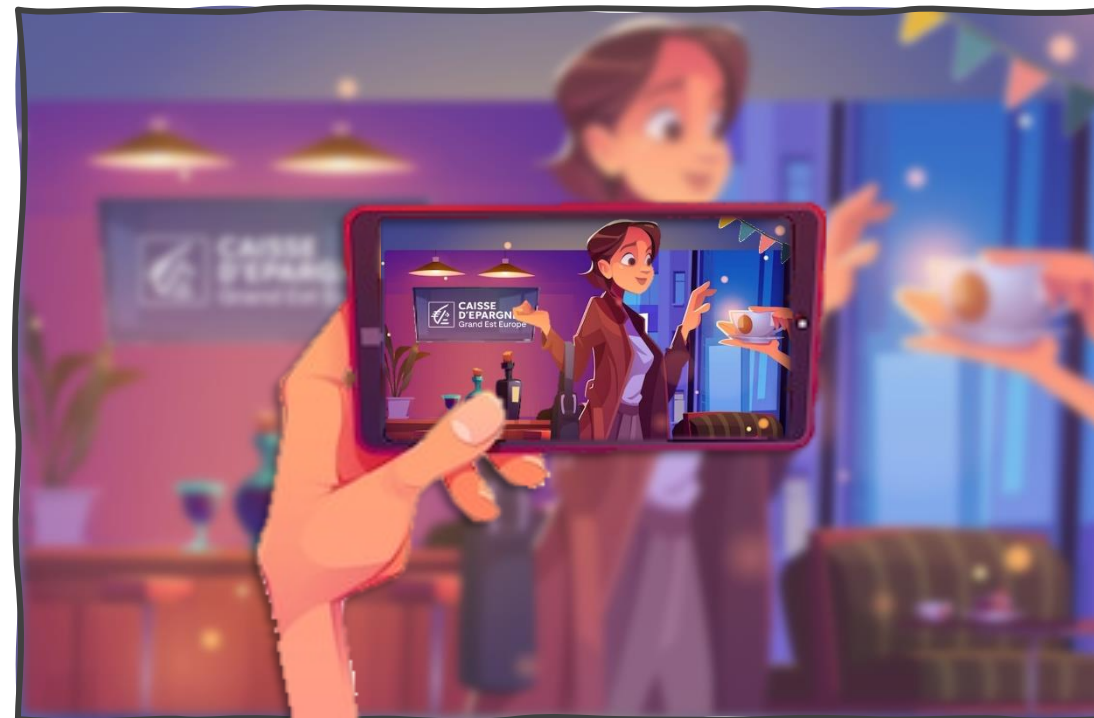
- Pensez à prendre des **photos de votre évènement**.

- Elles permettront d'**illustrer** vos éventuelles **communications** (Yammer, retour d'expérience auprès de l'équipe Marketing).

- Si vous réalisez des publications sur les réseaux sociaux à l'externe (ex : LinkedIn), **exprimez vous toujours en votre nom**, jamais au nom de la CEGEE. **L'utilisation du « Je » est obligatoire.**

- **Attention au droit à l'image.**

- ☐ Evitez de prendre en photo un client isolé, privilégiez les photos de groupe.
- ☐ Dans tous les cas, recueillez obligatoirement l'autorisation des parents ou du responsable légal pour publier la photo d'un enfant.
- ☐ Si vous photographiez un enfant, ou un client qui n'est pas dans un groupe, faites signer le formulaire du droit à l'image avant d'effectuer une publication sur un réseau : [cliquez ici](#) pour accéder au formulaire.



A l'issue de votre évènement, réalisez un bilan quantitatif & qualitatif de votre évènement.

- L'organisation d'un évènement nécessite la mobilisation de nombreux collaborateurs. Il est pertinent de pouvoir prendre du recul pour réaliser un bilan de votre action.
- Le bilan est tant quantitatif que qualitatif :
 - Quantitatif : nombre de participants, retombées commerciales ;
 - Qualitatif : retour des clients & des collaborateurs sur la perception de l'évènement.
- Afin de formaliser votre bilan, un **formulaire Forms** est à votre disposition. **Nous vous remercions de le compléter après chaque animation que vous mettez en place.** Cela permettra au Marketing :
 - De suivre les actions initiées par le réseau commercial
 - D'adapter nos outils pour vous accompagner dans vos actions
 - D'affiner les bonnes pratiques à développer afin d'optimiser ces animations





Juin & décembre 2022 : Portes-Ouvertes sur la thématique du « Monde de l'Assurance » à l'agence de WASSY



Thématique : IARD
Cible : Premium



Ce n'est pas 1 mais 2 journées portes ouvertes que l'agence de Wassy a réalisées en 2022. Par deux fois, **l'IARD** était le fil rouge de ces événements. Ces journées ont permis à l'équipe de présenter le **monde de l'assurance auprès de leurs clients Premium**.

Accueil des clients autour de **viennoiseries et cafés**, **présentation de l'équipe** aux convives, **découverte des garanties des contrats** autour de **stands Playmobil**, **mise en application de la situation de la famille MARTIN** (telle que présentée lors de l'HDJ du 16 juin 2022), **échanges constructifs** avec les clients, mise à disposition de **documents d'informations**, de **brochures** et de **goodies**, **mot de clôture de la DT**, Sylvie MALDEME... tel était le programme de ces deux journées !

Le bilan de ces 2 journées n'est pas le même : alors que la journée portes ouvertes du mois de juin a **conquis de nombreux clients**, ayant notamment apprécié la **prise de contact personnalisée**, l'évènement de décembre a réuni que très peu de clients, en raison, notamment de la date et de la cible visée.

L'agence de Wassy prévoit d'organiser de nouvelles animations portant sur des thèmes différents tout en ciblant une clientèle diverse : enfants, étudiants, jeunes adultes, parents... nombreuses sont les animations à organiser pour fidéliser et conquérir les clients.



Décembre 2022 : Portes-Ouvertes et Afterwork à l'agence de Shopping Promenade Cœur Alsace



Thématique : Inauguration

Cible : tous clients



Après 1 an ½ de travaux, l'agence de Shopping Promenade Cœur Alsace a ouvert ses portes. Pour célébrer cet événement, les collaborateurs de l'agence ont organisé une **Journée Portes ouvertes**, permettant ainsi **d'inaugurer l'agence** autour d'un **afterwork**, conviant clients privilégiés et collègues.

Après avoir sélectionnés leurs clients, les conseillers les ont invités en **appelant personnellement** chacun d'entre eux. Cette démarche a permis de renforcer le **sentiment de reconnaissance et d'appartenance** des clients.

Le Jour J, la présentation de la nouvelle équipe s'est déroulée autour de cafés, chocolats et viennoiseries. Diverses activités ont été menées afin de **favoriser les échanges**. Des **jeux avec gains** pour les clients ont été réalisés afin de rendre ce moment le plus **convivial** et de **rassurer une clientèle dont les habitudes ont été changées** (regroupement de 3 agences et déménagement des locaux).

L'équipe est également partie **à la rencontre des commerçants de la zone** dans l'optique de **conquérir de nouveaux prospects**. Au regard des retours, cette tentative a connu un certain succès, véritable atout pour l'avenir.



Juillet 2023 : WELCOME DAYS NEOMA à Reims

Mise en avant du partenariat et de nos offres auprès des étudiants



Thématique : Jeunes
Cible : Etudiants NEOMA



Afin de **conquérir de nouveaux prospects**, les **Ambassadeurs Jeunes** du territoire de Reims se sont rendus aux **Welcome Days** de notre école partenaire **NEOMA**.

Grâce à leur stand haut en couleur, ils ont pu mettre en avant nos offres canons pour les jeunes : crédit étudiant à taux préférentiel, offre bancaire défiant toute concurrence et bonne humeur !

Assurant une grande réactivité, ils ont pu réaliser de nombreuses simulations de prêts et les remettre directement aux étudiants et aux parents présents.





Janvier 2023 : Afterwork avec le Bureau des étudiants AFON à l'agence Nancy Place Dombasle



Thématique : La banque
Cible : les étudiants



Dans le cadre du partenariat noué avec le Bureau des étudiants de l'AFON (Association des Futurs Orthophonistes de Nancy), Tom WEBER, promoteur de l'excellence a conviés **les étudiants**, membres de l'association à un **afterwork** à l'agence de Nancy Place Dombasle.

Cet évènement avait pour objectif de **présenter intégralement et personnellement le partenariat** qui lie l'association avec la CEGEE. Autour d'une **collation**, de nombreuses questions ont été posées par les étudiants, permettant **un échange constructif** avec le réseau commercial.

En s'intéressant aux jeunes, à leur parcours, leur futur métier sans oublier leurs appréhensions, Tom a mis en avant **les valeurs de la CEGEE** : être utile pour tous professionnels et particuliers !

Bien qu'à ce jour les retours commerciaux ne soient pas encore à l'ordre du jour, la réalisation d'animations sous quelques formes que ce soit, **favorise la création de liens et renforce leur sentiment de reconnaissance**, véritable **levier pour conquérir** ce marché au fort potentiel.



CAISSE
D'ÉPARGNE
Grand Est Europe

Bon évènement !