

Vademecum de toutes les missions 2006-2010 BANQUE

Règle des 70/30

MISSIONS DE GRC

Mise à jour des BDD	Recueillir des infos sur les clients à l'accueil (e-mail, n° portable)
Prise de rendez-vous téléphonique	Liste de clients éligibles + croc → prises de RV → statistiques + Ishikawa
Enquête de satisfaction Flash	Sur le modèle de la Caisse d'Epargne → enquête flash pour savoir ce que pensent les clients de notre banque et plus particulièrement de plot d'accueil
Evaluation de la concurrence	Il faut créer la grille et choisir les items avec son tuteur...et choisir les concurrents
Vente à l'accueil et prise de RV à l'accueil	Savoir être PRO-ACTIF (OHANA) c'est-à-dire savoir rebondir face aux données clients (qui sont affichées sur l'écran de l'ordinateur)
Relance des clients non vus depuis plus d'un an	Listing et prise de RV
Statistique à l'accueil	Pourquoi les clients viennent-ils à l'accueil ? → statistiques sur les raisons + identification des 20/80 ou ABC + identification de l'âge ou CSP, sexe ou Segment → analyse du Khi2
Zone de chalandise IRIS	Pour chaque, relever code postal et commune à l'accueil + Carte IRIS → analyse sur nb clients Hors agence + création d'un DAB + ... → proposez des solutions d'externalisation TRES lourd ...mais toujours bien payé !
Espace librairie	A dynamiser ou à créer
Prospection	Trouver ou créer un listing de prospects à partir de diverses sources (agences immob., petites annonces, jeunes étudiants, artisans, ...) → rechercher n° tel + adresse → prospection
Gestion des NPAI	Combien, quel est le coûts, Procédures actuelles de traitement, action et résultats
Gestion des « clients à risque »	Procédure + résultats TRES technique Seulement pour les « motivés de la banque »
Partenariat avec une autre enseigne	Tisser un partenariat avec une autre enseigne ayant la même clientèle-cible (exemple SG et Ecoles de Conduite)
Evaluation de la performance Imagence	Comparer le nb d'opération GAB et le nombre d'intervention humaine au plot d'accueil → conclure sur l'efficacité de l'externalisation des tâches (y compris l'emplacement du GAB)
Prospection au GAB	Très original. De nombreuses personnes utilisent le GAB de votre agence...sans être clients → information sur les GAB + engager la personne en la remerciant d'utiliser votre GAB et souligner que votre banque présente de nombreux autres

	avantages → prise de RV
--	-------------------------

MISSIONS DE MANAGEMENT

Enquête Miroir	Comment se « voit » le personnel / à comment nous « voient » les clients
Planning	Avec le tuteur lister les contraintes et les besoins et établir le meilleur planning de présence des employés
Livret d'accueil « Sécurité »	Pour que les nouveaux stagiaires soient au COURANT
Livret d'accueil « Opérationnel » informatique	Pour que les nouveaux stagiaires soient rapidement efficaces en vente et en saisie informatique
Evaluation des besoins en personnel / jour	Calculer les besoins en personnel de ISA : Y-a-t-il suffisamment de vendeur par jour pour répondre aux besoins de Conseils
Promouvoir la carte de fidélité et les chèques cadeaux par le personnel	Inciter, stimuler et motiver le personnel de LSA à proposer la carte et/ou les chèques
Evaluer l'entretien de vente	Lister les étapes de l'entretien de vente et faire une grille d'évaluation de cet entretien + statistique sur contact, découverte des besoins, argumentation, conclusion et transformation → proposer une formation de « mise à niveau »
Réunion	De présentation de ses résultats + brainstorming
La sécurité	Relevé les points de sécurité (directeur ou CHSCT), faire une grille et vérifier que les règles sont appliquées
Contrôle des agendas	Evaluation sur 3 semaines et par conseillers du nb de RV subis et pro-actifs + Ishikawa

INFORMATIQUE

Connaitre les fonctions de base du logiciel de l'entreprise	Expliquer avec support le jour de l'examen
Extraire du logiciel des informations sur les marges, les prix de vente, les volumes	Sert à justifier les calculs de type AVANT-APRES
Extraire de la base de données des stats sur les ventes, les fournisseurs, les 20/80 des meilleures références	Sert à justifier les calculs de type AVANT-APRES
Création d'un support de communication locale	Tract, affiche, ILV