

La problématique

La perspective d'intervenir sur les produits et services (marketing), ou même la communication est difficilement imaginable, c'est pourquoi, il paraît plus intéressant et réalisable d'axer les efforts sur l'**humain**, plus précisément les conditions et l'ambiance de travail.

Un constat : les ressources en personnel sont mal exploitées voire sous exploitées. Il existe, en effet, un réel potentiel dans ce domaine à la Banque de la Réunion. Le personnel est compétent et qualifié, mais manque de formation, d'information et de réactivité face aux perturbations informatiques et environnementales. Cela a des répercussions non seulement sur l'extérieur (clients) mais aussi à l'intérieur du réseau (climat de travail).

Il semble donc nécessaire de mettre en place des actions afin de corriger ce problème. Il s'agit de donner au personnel de la Banque de la Réunion les moyens de devenir plus efficace, performant et compétitif.





Comment améliorer l'ambiance et les méthodes de travail des conseillers, pour qu'ils soient plus performants face à la clientèle ?

Conclusion

Pour tenter de trouver les premiers éléments susceptibles de nous aider dans la recherche d'une réponse à la problématique posée, nous allons procéder à une analyse critique de type : *Préconisations / Moyens / Faisabilité-limites*.



1) Les choix possibles

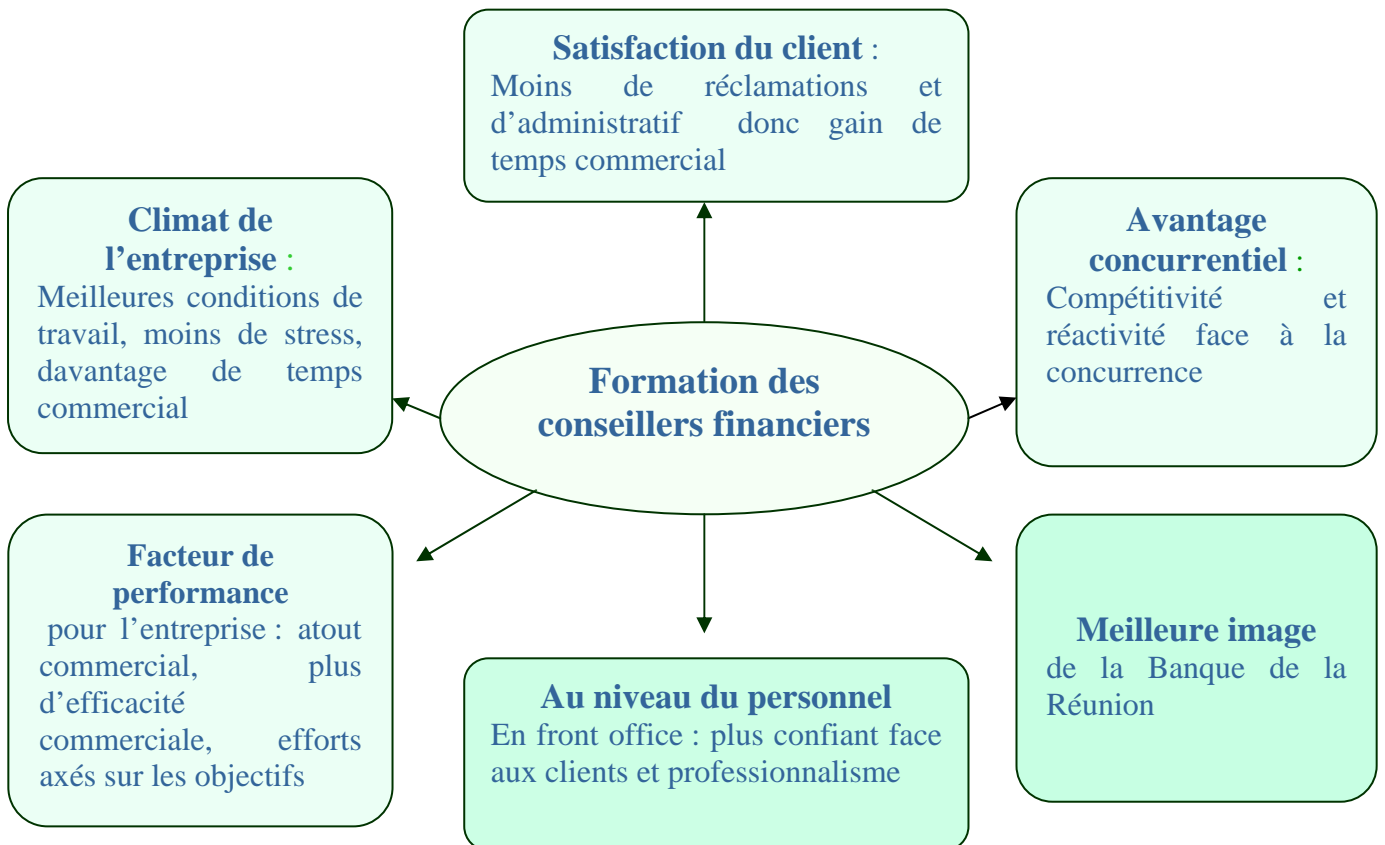
PRECONISATIONS	MOYENS	FAISABILITE / LIMITES
<p>○ Le management de l'équipe commerciale</p> 	<p>Uniformisation du management dans tout le réseau</p>	<p>⇒ A chaque manager son management : Difficulté d'adapter un management identique à tout le réseau bancaire de l'île. Chaque agence est dirigée par un manager, chacun a donc un style de management différent et propre à sa personnalité.</p> <p>⇒ chances de réalisation quasi-nulles</p>
<p>○ L'animation de la force de vente</p> 	<p>Revoir le système de rémunération (primes, avantages, etc), mise en place de séminaires ou de journées mêlant professionnel et activités ludiques.</p>	<p>⇒ ce type d'animation de la force de vente existe déjà</p> <p>⇒ difficulté de la mise en place d'un tel projet car cela entre dans un champ décisionnel ayant un enjeu trop important (davantage du ressort des Ressources Humaines)</p>
<p>○ L'aménagement de l'espace de travail</p> 	<p>Rendre l'espace de travail plus agréable pour le personnel, création d'une salle de repos.</p>	<p>⇒ difficilement réalisable :</p> <ul style="list-style-type: none"> - il faudrait réétudier l'aménagement géographique de la surface de travail alors que tous les locaux sont déjà utilisés - la construction d'une salle de repos nécessiterait des autorisations spécifiques et aurait un coût élevé - la salle de repos ne pourrait pas s'appliquer à toutes les agences de l'île, du fait des contraintes géographiques liées à chacune. Cela pourrait entraîner un effet pervers sur la cohésion du groupe. (jalousie, concurrence)
<p>○ La formation des conseillers financiers</p> 	<p>Mettre en place un système de formation des conseillers financiers car il n'en existe pas de réel au sein de la Banque de la Réunion.</p>	<p>⇒ la décision de formation reste dans le cadre de la liberté décisionnelle de la Banque de la Réunion (pas besoin de l'accord hiérarchique, c'est-à-dire le réseau)</p> <p>⇒ le coût ne serait pas très élevé, en fonction du type de formation retenu.</p>



2) La préconisation retenue

La solution retenue, en fonction des possibilités et des limites, est celle de la formation des conseillers particuliers.

2.1) Les enjeux de la formation



2.2) La délimitation

Cette solution semble plus adaptée à la formation des nouveaux entrants conseillers particuliers c'est-à-dire les commerciaux chargés de la gestion des comptes des particuliers, à l'inverse des conseillers professionnels qui sont chargés de la gestion des comptes associations et entreprises.