



RELATION CLIENT DANS LA BANQUE

Les nouvelles stratégies
et organisations face aux
attentes des clients

UNE ÉTUDE POUR

Confronter les stratégies des banques
avec les attentes des clients

Bénéficier des résultats d'un sondage exclusif
auprès d'un échantillon représentatif de plus
de 1 000 français

Connaître les recommandations opérationnelles
issues des meilleures pratiques identifiées

À LA RECHERCHE D'UN ÉQUILIBRE ENTRE LE DIGITAL ET L'HUMAIN

À L'HEURE DU DIGITAL, LES BANQUES S'ENGAGENT DANS DE GRANDS CHANTIERS POUR AMÉLIORER LEUR RELATION CLIENT

Depuis le début des années 2000, le secteur bancaire est soumis à d'importantes pressions de la part des clients. La banalisation d'Internet induit de nouveaux comportements de consommation qui modifient de manière structurelle la relation qu'entretiennent les français avec leur banque. Mais ces inflexions sont loin d'être monolithiques, ce qui entraîne des réorganisations complexes de la fonction bancaire, et en particulier de la relation client. Réactivité, simplicité et mobilité apparaissent comme le triptyque gagnant du secteur bancaire, ce qui impose aux banques de repenser complètement leurs modèles économiques : nouveau rôle des agences, nouveau lien client grâce à Internet, nouvelles attentes vis-à-vis des produits et services proposés....

Comment les français jugent-ils les efforts de relation client consentis par les banques ?

Les stratégies clients des banques répondent-elles à leurs attentes ?

À QUI S'ADRESSE CETTE ÉTUDE ?

Cette étude s'adresse aux établissements financiers (banques, assureurs...) soucieux de mieux comprendre les inflexions actuelles pour décider des stratégies relation client les plus performantes en fonction de leurs clientèles.

Ce rapport apporte également des conseils opérationnels précieux valables pour les entreprises de tous secteurs (financiers, industriels, marketing, média, distributeurs...), ou pour les acteurs du secteur bancaire qui souhaitent mieux comprendre les problématiques relation client actuelles des opérateurs bancaires.

» LA MÉTHODOLOGIE DE L'ÉTUDE

Notre étude repose sur la double méthodologie suivante :

- > 10 entretiens approfondis semi-directifs d'une durée moyenne de 60 minutes menés entre novembre et décembre 2014 avec des responsables Relation Client, Digitaux, Stratégie ou des dirigeants de banques françaises. (BNP Paribas, Hello Bank, ING Direct, HSBC...)
- > Un sondage en ligne réalisé en novembre 2014 sur la base d'un échantillon représentatif de 1 024 français.

» L'EXPERTISE DES ECHOS AU SERVICE DE VOTRE STRATÉGIE

Cette étude a été réalisée en collaboration avec Gilles Blanc, spécialiste des études marketing et du conseil et fondateur de Digitize-it.

Depuis plus de 10 ans, il conseille les entreprises dans leurs stratégies web et mobiles.

01. RELATION CLIENT DANS LA BANQUE : LES STRATÉGIES DES GRANDES BANQUES FRANÇAISES

- **Les indicateurs clés**

- Les principales inflexions observées des clients
- Les orientations stratégiques des banques
- La digitalisation de la Relation Client
- L'évolution des flux en matière de Relation Client
- Externalisation de la Relation Client
- Les orientations CRM à moyen terme

- **La place des agences**

- Le nouveau rôle donné aux agences
- Les initiatives les plus performantes
- Qu'en pensent les banquiers ?

- **La place du téléphone**

- L'évolution des flux traités
- Le nouveau rôle donné au téléphone
- Les initiatives les plus performantes
- Qu'en pensent les banquiers ?

- **La place du site Internet**

- L'évolution des audiences et la part du business réalisé
- La place du Web dans la Relation Client
- Les initiatives digitales les plus performantes
- Qu'en pensent les banquiers ?

- **L'apport des réseaux sociaux**

- La place accordée aux réseaux sociaux
- La part des flux initiés et gérés
- Les meilleures pratiques

02. RELATION CLIENT DANS LA BANQUE : CE QU'EN PENSENT LES FRANÇAIS

- **Agences bancaires**

- La performance des conseillers
- Les attentes des clients

- **Sites Internet et mobile**

- Les principales attentes
- Le taux d'utilisation et le niveau de satisfaction des sites/applications mobiles
- Réseaux sociaux : l'opinion des internautes

- **Téléphone**

- Les principaux motifs d'appels
- La satisfaction des clients

- **Performances comparées des banques**

Les fiches des performances de 5 banques par rapport à l'ensemble des banques évaluées dans notre échantillon.

LES DERNIÈRES ÉTUDES DU SECTEUR

LES BANQUES FACE AU SURENDETTEMENT DES MÉNAGES

Quels modèles économiques les banques doivent-elles mettre en place pour répondre aux obligations réglementaires ?

Octobre 2014

DIGITALISATION DES BANQUES

Les enjeux d'une nécessaire réorganisation des réseaux

Juin 2014

LES PERSPECTIVES DU MARCHÉ FRANÇAIS DE L'ASSURANCE

Fidélisation, innovation, distribution, internationalisation : les stratégies gagnantes



Cécile Gillet

Responsable du pôle
Banque - Assurance

cgillet@lesechos.fr

Tél. : 01 49 53 63 00

Retrouvez-la sur
LinkedIn



Vous souhaitez disposer d'une étude, d'une analyse personnalisée ou d'une présentation orale de cette étude auprès de vos équipes ?

Cécile Gillet est votre interlocutrice !

COMMANDE DE L'ÉTUDE RELATION CLIENT DANS LA BANQUE

Version PDF - J1432A :

- ☐ Pour 1 utilisateur
3 150 € HT – 3 323,25 € TTC (TVA à 5,5%)
- ☐ De 2 à 5 utilisateurs
4 095 € HT – 4 320,23 € TTC (TVA à 5,5%)
- ☐ De 6 à 10 utilisateurs
4 725 € HT – 4 984,88 € TTC (TVA à 5,5%)
- ☐ Plus de 10 utilisateurs : Nous contacter
- ☐ *Oui je souhaite recevoir un ou plusieurs exemplaires papier pour 315 € HT (TVA à 5,5%) l'unité, en plus de l'achat d'une version PDF.*
Nombre d'exemplaires : _____

Version papier - J14032

2 950 € HT – 3 112,25 € TTC (TVA à 5,5%)

Présentation orale par l'expert auprès de vos équipes :

Nous contacter pour un devis. Prestation possible seulement avec l'achat de l'étude.

Code mailing : J212INTEI

Personne à contacter pour l'envoi des licences et/ou papier

Nom : _____ Prénom : _____
Fonction : _____ Société : _____
Adresse : _____
Tél. : _____ E-mail : _____

Facturation :

Société : _____
Adresse : _____
Contact : _____

Règlement :

- ☐ Virement (RIB 31489/00010/00219548733/47
Crédit agricole - CIB)
- ☐ Chèque à l'ordre des Echos Business
- ☐ Carte bancaire sur lesechos-etudes.fr
- ☐ Règlement à réception de facture

Date : / /

Signature :

Les EchosÉTUDES

Service Clients - 16 rue du Quatre septembre - 75002 Paris
Tél. : 01 49 53 63 00 - Mail : etudes@lesechos.fr

WWW.LESECHOS-ETUDES.FR