Conseillers Bancaires
RAS LE BOL !

Rencontrer, Produire, Concrétiser sont les verbes usités.
Conformité, Relation à distance, Disponibilité sont les mots qui sont sans cesse prononcés.

MAIS

Voilà des mois et des mois que des améliorations du système d'information sont promises : Cap client devait révolutionner notre quotidien. Il n'en n'est malheureusement rien !
Plusieurs heures sont souvent nécessaires pour faire le DCI alors que nous sommes en face-à-face avec le client qui finit par fortement s'interroger quant à nos pratiques... Nous avons épuisé depuis longtemps les fantaisies de langage pour essayer de nous justifier honorablement !
Les relations avec la CNP sont toujours aussi compliquées et mettent à mal notre professionnalisme vis-à-vis de nos clients.
Les difficultés avec les centres financiers perdurent...

SEULEMENT, quand serons-nous entendus ?

La Direction certifie être « consciente des problèmes rencontrés au travers du système d'information » et nous demande d'être patients, « la situation tendant à s'améliorer jour après jour »...
Cela reste aussi compliqué avec la CNP mais la directrice de la banque de détail prend sur elle de « traiter certains dossiers et des interlocuteurs privilégiés vont être mis en place à partir du 2 janvier afin de répondre aux secteurs ».
La Direction reconnaît également que « les centres financiers sont distants ». Maintenant, elle s'enorgueillit malgré tout d'avoir l'outil picasso qui évolue (*en même temps, nous sommes partis de très loin*) et que, « grâce aux animateurs synergie, la situation s'est bien améliorée » (*sans doute mais de nombreux conseillers ignorent encore leur existence*)...
La directrice de la banque de détail, à défaut de solutions concrètes, n'a en revanche pas manqué de déplorer notre manque d'accessibilité téléphonique par rapport à nos concurrents ! Elle semble ignorer que nos téléphones ne retentissent pas quand un RDV est programmé et que les conseillers en agences bancaires font basculer leur ligne vers l'accueil quand ils sont en face-à-face !

ALORS

Nous disons STOP aux trop nombreuses situations irritantes non prises en compte et qui font partie intégrante de notre quotidien. STOP aux reportings autre que celui demandé par le système d'information. STOP aux challenges, journées commerciales, mois du roi et semaines du prince. STOP aux départs massifs des clients par manque de réactivité des services.
En revanche, nous disons OUI au développement commercial dans le respect des clients. OUI pour travailler avec des outils performants et OUI pour travailler en autonomie et en confiance.