

QUAND TAUX DE DECROCHE « NE » RIME « PAS » AVEC SATISFACTION

Nous concédons, qu'en matière de service client, l'absence de réponse est la pire de toutes les réponses. Mais le taux de décroché en CELDA a pris une voix qui se rapproche d'un risque pour la santé des salariés.

Un article publié sur LinkedIn par Jean-Michel Hilion (DG et co-fondateur du cabinet SHERPA CONSULTING) a déjà mis en éveil les failles de cet indicateur. L'article date du 29 mars 2016) 5 ans !!!! Nous vous invitons à aller le lire.

Cependant, quelques lignes devraient faire réagir :

- Comment peut-on décréter [...] (que) le taux de décroché attendu est [...] de 85% alors qu'il est de 55% habituellement
- Comment motiver un directeur d'agence qui n'a pas son effectif au complet ?
- Les équipes dirigeantes expliquent qu'il s'agit d'un référentiel [...] mais cela se transforme souvent en un benchmark [...] qui conduit les managers à plus piloter l'indicateur que la qualité client elle-même.
-

Pourtant, nous avons déjà les solutions avant. Chaque client mérite la même attention. Nous étions proactifs. On rencontrait nos clients à potentiel une fois par an (on essayait)

Ce taux de décroché devient un stress continu. Ce sera à celui qui décroche le plus rapidement, répondra le plus vite. Et surtout décrochera à 100% de ses appels au détriment de la vraie satisfaction client.

Ce qui est le plus alarmant, c'est qu'une nouvelle fois, la caisse



d'épargne met en pratique des choses archaïques qui ont déjà montrées leurs limites, leurs failles et ne sont plus d'actualités aujourd'hui.

Nous le savons et notre président ne s'en est pas caché, il veut faire de la CELDA, une entreprise pionnière et 100% digitale. Il souhaite pouvoir justifier par la suite la baisse du coefficient d'exploitation. Et bien continuons dans cette lancée. Car si maintenant un client qui téléphone à plus d'importance qu'un client que nous avons en face à face, en rendez-vous, pourquoi ce client se déplacerait ?

A défaut de fermer mon banquier en ligne, ouvrons des centaines d'agences « mon banquier en ligne physique ».

Monsieur MARCHAND, avez-vous déjà travaillé en agence ? avez-vous déjà reçu un client en rendez-vous tout en répondant plusieurs fois au téléphone ? mise à part relever des compteurs, faire des tableaux et mettre la pression, vous n'avez aucune solution à proposer au réseau commercial ?

J'adhère

Nom : **Prénom :** **sexe :** **date de naissance :**

Adresse personnelle :

Mail personnelle :

Téléphone :

Classification : **cotisation mensuelle (0.40% du salaire net) :**

Je m'engage à payer ma cotisation

Le : **à :**

Signature :

A retourner avec un RIB à SUD 17 rue des frères Ponchardier 42100 ST Etienne ou courrier interne à SUD

Le syndicat Sud Solidaires www.sudbpce.com Tel : 04 77 47 72 28 Mail : sudlda2016@gmail.com