



BNP PARIBAS



# CSEC

## BCEF RETAIL

### PILOTE « AFFINITÉ CONNECT »

28 Octobre 2022

#### VOS REPRESENTANTS



Marie-Hélène  
CHEVALLIER  
06 68 75 89 97



Samira  
MOANDA  
06 65 88 66 02



Alexandre  
BERTHELOT  
06 98 37 54 31



Valérie  
GUEVEL-POUPARD  
07 60 47 28 80



Isabelle  
VOLMERINGER  
06 99 26 44 84



Chantal  
MARCHAND  
06 99 33 92 51



Alexandre  
BOUAT  
06 98 54 83 53



Patricia  
SUPARAMY  
06 65 88 39 95

Représentant Syndical National



Pierre RIVIÈRE  
06 65 64 56 98

Représentant Syndical National  
Adjoint



Laurent COURRIER  
06 68 05 69 06

Deux irritants majeurs constatés chez la clientèle Affinité : la joignabilité et la reconnaissance de la fidélité ! Ce pilote « parcours voix affinité » ambitionne de répondre en partie à ces irritants. Il est calqué sur le modèle de Privilège Connect qui a fait ses preuves tant auprès des clients BPF que des salariés.

#### PRÉSENTATION DU PILOTE

- OÙ : au CRC de Marseille assurant un service « Affinité Connect »
- BUT : éviter les appels raccrochés des clients Affinité, améliorer la satisfaction clients.
- Pilote de 4 à 6 mois à partir de fin 2022 pour les régions Paris et Occitanie soit : 17 000 clients Affinité et 95 000 clients Scorés Affinité.
- Équipe dédiée : 8 conseillers Servicing et 1 manager avec le maintien de la référence métier Motiv.
- Un numéro dédié à 4 chiffres. Le modèle est le même que Privilège Connect.
- La ligne directe des conseillers affinité est maintenue active.

#### Parcours proposés

- 1 Une équipe Service Client dédiée Affinité pour toutes les opérations de Servicing : Equipe Affinité Connect

Clients  
Enrôlés

Le client appelle le  
numéro dédié

→ AFFINITÉ CONNECT

OFFRIR AUX CLIENTS ADHÉRENTS UNE PRISE EN CHARGE

- #RAPIDE : Interlocuteur direct
- #EFFICACE : Équipe formée/ niveau de compétence optimal pour faciliter le FCR
- #QUALITATIVE : Assistance pédagogique, suivi des demandes traitées
- #PERSONNALISÉE : Accueil dédié et appels sortants « gratuits » apportant de la considération client

- 2 Un parcours Conseiller Affinité repensé pour toutes les demandes cœur de métier

Clients  
Scorés  
et  
enrôlés  
Affinité

Le client appelle son  
conseiller Affinité



Callback  
dédié

→ Débordement  
conseillers Affinité  
Territoire

→ Débordement  
AFFINITÉ  
CONNECT

CRÉER UN NOUVEAU PARCOURS CONSEILLER AFFINITE

- Sans rupture pour le client avec un temps d'attente minimum
- Avec une continuité de service en termes de plages horaires
- Avec un niveau de compétences en adéquation avec la promesse relationnelle

## AVIS CFDT sur Modèle De Service

Les directions de régions sont satisfaites de l'implication des conseillers dans le parcours de formation et dans l'obtention des passeports.

Pour autant, chez BCEF, le constat est sans appel : l'enrôlement des clients dans le modèle Affinité est plus compliqué que prévu !

Pour la direction de BCEF : « il nous faut encore beaucoup travailler pour obtenir l'adhésion totale de nos conseillers affinité et proximité... Il faut retrouver le bon rythme pour l'enrôlement »

**Les élus CFDT pensent que les conseillers Affinité et Proximité ne demandent que cela ! mais la direction leur en a-t-elle donné les moyens !??**

- La qualité du service attendue par les clients Affinité n'est pas atteinte pour des raisons d'insuffisance d'effectifs, de moyens techniques etc...
- Pourtant tous les salariés concernés sont investis !
- Le modèle a-t-il été bien pensé au départ ?
- Aujourd'hui, les conseillers Proximité ont une charge de travail trop élevée.
- Les régions réajustent à la baisse le nombre de conseillers Affinité.



Les élus Cfdt ont demandé un retour d'expérience en CSEC sur le pilote avant une éventuelle généralisation.