



BNP PARIBAS

Vos contacts



L'INFORMATION DE VOS REPRÉSENTANTS

# Servicing en agence !!!

IDF Est

27 Juillet 2021

## LES RÈGLES DU « JEU »

« **LE SERVICING** », c'est l'activité du CRC (Centre de Relation Clientèle) dans les agences avec « *peu de flux et un marché mature ou en déclin* » (plutôt éloigné de Paris). Elle impacte une vingtaine de collaborateurs de notre région et concerne uniquement les services de banque au quotidien.

Le territoire, en accord avec la région, déterminera les plages dédiées, de 2 à 6 demi-journées par semaine. Elles seront récurrentes et fixes.

### ⇒ RÔLE DU DIA

Le manager de référence reste le DIA de l'agence. Il valide les congés, évalue le collaborateur, propose les augmentations et promotions. Il est garant des bonnes conditions de travail (bureau isolé, double écran, planning défini entre l'accueil, le commercial et le servicing). Et il gère les absences du collaborateur avec le coach du CRC.

En cas d'incivilités, c'est le DIA de l'agence de domiciliation du client qui traite.

### ⇒ RÔLE DU COACH

Il accompagne le conseiller à distance via notamment la réécoute et/ou une double écoute par semaine, pour l'accompagner dans sa mission.

Il analyse et fait des rapports sur l'activité et les performances du collaborateur.

**MOTIV:** sera adapté avec la création d'un nouvel indicateur spécifique individuel: « nombre moyen d'appels pris sur une heure planifiée » l'attendu est de 6,5 appels répondus.

Cet indicateur remplace l'indicateur « % de devis IARD sur EER ».

Pour le reste, les missions et objectifs restent inchangés.

Ils seront proratisés du temps consacré à l'activité Servicing dès le début de votre nouvelle mission .



### ATTENTION

**Le Servicing n'est pas et ne sera pas sur la base du volontariat. Si vous refusez le Servicing, préparez-vous à une mobilité !**



**Cfdt:** BANQUES ET ASSURANCES  
S'ENGAGER POUR CHACUN  
AUX POUVOIRS

À lire également le tract national [cliquez ici](#)

