

VOUS AIMEZ LES DÉFIS ?



Devenez vite CC*

Si pour vous les conditions de travail n'ont que peu d'importance, que votre gestion du stress est optimale, que vous aimez vous dépasser en permanence, que vous maîtrisez le temps et que vous rêvez d'être augmenté de 700 euros bruts/an... le poste de CC* est fait pour vous !

Découvrez le témoignage exclusif d'un CC (et de son quotidien) qui explique en partie la raison pour laquelle la CFTC BPMED a demandé un audit sur vos conditions de travail !



VIS MA VIE... DE CC

08:15

Arrivée à l'agence

Vous ouvrez votre boîte mail, déjà 20 mails arrivés dans la nuit (le mardi matin, ce chiffre peut parfois dépasser les 30 mails). Les écartés à traiter, avec, en moyenne, de 10 à 20 comptes à gérer chaque matin et appeler les clients, si nécessaire. Temps estimé entre 20 et 30 minutes. Mince, il est déjà 08h45 et le téléphone commence à sonner alors que le traitement des écartés n'est pas terminé. Vite ! Mettons notre casque pour prendre les appels, sur lesquels nous sommes objectifs. Il ne faut loupé aucun appel... Attention au taux de décroché !



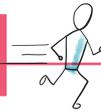
08:45

Réunion/Briefing avec votre Direction

Objectif de cette réunion : faire un point sur les réalisations de la semaine précédente, sur les animations en cours et à venir et déterminer une stratégie pour la journée, la semaine et le mois. C'est rarement pour vous féliciter de votre travail mais pour vous dire que le taux de décroché n'est pas suffisant, que nous sommes en retard sur les objectifs, que le taux de satisfaction (QHD) devrait être meilleur et que certaines agences ou certains groupes sont devant nous. Pendant cette réunion, le téléphone sonne et les clients se présentent à l'agence. Vous allez répondre aux clients (car c'est ce que vous demande votre Direction). Vous n'allez pas laisser partir un client tout de même ! Vous revenez à votre bureau pour terminer ce briefing. Et là, vous vous rendez compte que vous avez loupé un appel !

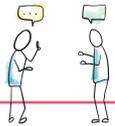
09:15

La réunion est terminée



Vous rappelez l'appel manqué, vous commencez enfin à traiter vos mails. Pendant que vous êtes en ligne, vous avez également parfois d'autres appels clients qu'il faudra aussi rappeler (gestion des rappels). Certains mails sont uniquement liés à de petites demandes mais d'autres sont plus complexes. Vous devez dans le prolongement gérer les sollicitations Agences, les workflows, smarhub... Vous aurez sans doute besoin d'appeler le middle office ou un autre service.

Mais vous n'êtes pas seul au monde !! SAM est là et il paraît qu'elle sait tout faire... Pourtant un appel à l'assistance réseau sera sans doute nécessaire ... Vos collègues du Siège sont débordés comme vous l'êtes, ainsi, il vous faudra vous armer de patience, de beaucoup de patience...



09:30

Premier RDV de la journée

Le deuxième est à 11 h. Pendant ces 2 RDV du matin, le téléphone n'aura pas cessé de sonner. Vous devez répondre aux appels, même en RDV, sinon le taux de décroché de votre Agence se dégradera et ce sera de votre faute. Pendant que vous êtes concentré avec le client à traiter de sujets assez complexes (IARD, prêt, assurance-vie, problèmes de connexion sur Cyberplus..., peu importe d'ailleurs le sujet car rien n'est simple), vous allez devoir encore décrocher le téléphone. Et, quand le flux d'appels entrants deviendra trop important, vous laisserez sonner le téléphone en vous disant que vous appellerez après votre RDV, en espérant avoir le temps. Pendant que vous serez avec votre client, vous recevrez des mails (et oui encore car le nombre de mails est aujourd'hui aussi important que le nombre d'appels !).

12:00 C'est l'heure d'être proactif



Vous avez terminé vos 2 RDV du matin et il vous faudra avoir concrétisé au minimum 5 ventes sur ces 2 RDV. C'est l'heure d'être proactif ! GO ! Il reste 15 minutes pour traiter le Plan de Contact Commercial (PCC) et alimenter de 14 RDV l'agenda de la semaine suivante. Et pour finir cette matinée, il reste toujours le traitement des mails et rappeler les clients qui n'ont pas réussi à vous joindre pendant ces RDV.



12:30 Vous êtes enfin en pause

Vous pouvez souffler pour la première fois de la journée. Mince ! La matinée est passée trop vite mais comme vous êtes mal organisé, ... comme de nombreux Chargés de Clientèle, vous n'avez pas eu le temps de traiter l'ensemble de vos tâches avant votre RDV de 14h.

14:00 Vous aurez 2 autres RDV



Et oui, la norme est de 3 à 4 RDV par jour ! Vous rencontrerez les mêmes problématiques que le matin, à savoir gérer les appels, les mails, réaliser 5 nouvelles ventes afin d'être dans la norme car vous êtes toujours en campagne, temps fort, sprint, accélération ou moment de Banque, mais on vous dira que vous devez travailler en approche globale. L'Agence est ouverte uniquement sur RDV, pourtant la sonnette, ou les clients collés à la vitre, vous obligeront à vous lever pour leur ouvrir. Et le client de votre Agence ou pas qui vous fait « Coucou » vous l'avez vu ?! Et ils sont nombreux à vous solliciter ! Cela peut aller de la simple prise de RDV car le client n'a pas internet, au client qui a besoin de retirer des espèces car sa carte est opposée, ou encore celui qui a besoin de vous laisser ses chèques, etc....

Les demandes sont nombreuses et variées (ce qui rajoute une certaine excitation à la fonction de Chargé de Clientèle).



17:00 Il vous reste 1 h pour terminer votre journée

Cette heure doit vous permettre de partir avec 0 mails et de rappeler tous vos clients qui ont cherché à vous joindre sans oublier la préparation des entretiens du lendemain.

Vite, J'ai oublié de qualifier mes entretiens sur ma tablette !!

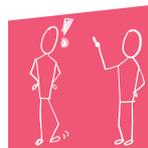
Fin de journée - Il est l'heure de rentrer chez vous



Mais vous n'aurez sans doute pas terminé tout ce que vous aviez à traiter. Vous avez reçu de nouvelles demandes à étudier, parfois des dossiers assez lourds qui vous obligeront à être concentré, et c'est toujours difficile en fin de journée...

Vous ne devez pas subir votre activité, mais être proactif, agile, selon les formules à la mode...

Cette journée de travail épuisante se répétera tous les jours de la semaine, et bien sûr votre Manager devra vous recevoir individuellement chaque semaine car il est censé mieux vous accompagner, dans la mesure où lui-même aura un créneau disponible dans son agenda surchargé. Cet entretien durera environ 1 h pendant laquelle vous n'aurez fait aucun business, vous aurez des clients à rappeler et aussi de nouveaux mails à traiter. Mais vous le ferez car vous devez le faire. Et si vous n'y arrivez pas c'est tout simplement parce que vous êtes mal organisé (je vous le répète !).



Il existe un classement des banquiers assureurs à la BPMED... Grâce à des objectifs exorbitants fixés à la semaine, pas d'inquiétude vous serez sans doute parmi les meilleurs...ou pas !! Vous avez un objectif pour l'agence sur la campagne actuelle de 78 contrats IARD (AUTO et MRH) et de 39 contrats de prévoyance. Vite ! Prenons notre téléphone et appliquons l'approche globale (ou presque ?)



Il vous sera demandé d'avoir une gestion des risques irréprochables. Vous devrez faire des prêts, et des prêts que votre client aura intérêt à rembourser ! J'allais oublier : votre portefeuille devra évoluer positivement en actif, équipé, banque principale, patrimonial, double relation active... et SURTOUT en assuré...



Il vous faudra aussi vous organiser pour faire l'ensemble de vos formations réglementaires. Rester en télétravail n'étant pas bien vu, il conviendrait de le faire pendant vos heures de travail (afin que vous puissiez en même temps répondre au téléphone, à vos mails et gérer l'accueil des clients), ou mieux, pendant votre pause déjeuner ou le soir chez vous, car vous serez plus tranquille Ou presque !



Conseils pour bien réussir votre mission :



Maîtriser les produits de base pour mieux conseiller vos clients, les assurances vie et autres produits financiers, les prêts immobiliers, et l'étude des risques sur chaque dossier. Pour ce poste, il vous faut aussi maîtriser les prêts personnels VCC, les prêts relais, avec ou sans franchise, avec ou sans palier, avec des garanties réelles ou des cautionnements, avec taux dérogatoire ou sans...et tout le reste et bien plus encore Un vrai travail d'équilibriste !!!

Aussi, si vous aimez être chahuté, que vous aimez la pression, et souhaitez être plongé dans les bras de Morphée sitôt la météo annoncée après le journal télévisé, alors cette fonction de Conseiller Clientèle est faite pour vous !

Vous souhaitez nous faire part de votre expérience, n'hésitez pas à nous contacter !

CONTACT CFTC : cftc.bpmed@gmail.com - 06.49.25.96.03