

Etude métier

Les métiers de la relation client à distance dans les banques



Quelques chiffres

Filière relation client à distance, tous secteurs d'activités confondus

273 000

salariés

20 000

création de postes depuis 2009

Secteur bancaire

11%

La banque représente 11% des établissements de la filière de la relation client à distance

3ème

secteur par le nombre d'établissements

Périmètre des banques AFB (Association Française des Banques)

7 000

collaborateurs environ

35 ans

âge moyen

65%

de femmes

Environnement

Le Centre de relation clients et la e-agence

Le CRC

Berceau historique des métiers de la relation client à distance, le Centre de Relation Client des banques est certainement le lieu le plus emblématique et le modèle le plus courant d'organisation de la relation client à distance.

Il est organisé sur un mode très « industriel », et une journée de travail se présente souvent sous le même schéma : Prise de poste « briefing », réception des appels téléphoniques, échanges avec le superviseur, rebond commercial, traitements des courriers, temps de formation.

Les activités présentent la particularité de recourir à une grande variété d'applications informatiques (les outils de téléphonie qui se sont informatisés, les outils de CRM, les applications d'affectation des appels en fonction des compétences, le dossier client et les applications des contrats).

La e-agence

Apparue dans les années 95 avec la diffusion d'Internet, l'e-agence est une création récente qui a de nombreux points communs avec le Centre de Relation Clients : l'organisation physique sous la forme de « plateaux », les outils de téléphonie, le poste de travail...

Toutefois, elle s'en différencie nettement car le conseiller gère un portefeuille de clients attirés, à la différence d'un Centre de Relation Client dans lequel les conseillers prennent en charge les clients sur le principe de la file d'attente.

Ce principe conduit à un mode de fonctionnement qui est à la fois proche de celui d'un Centre de Relation Clients et de celui d'une agence physique.

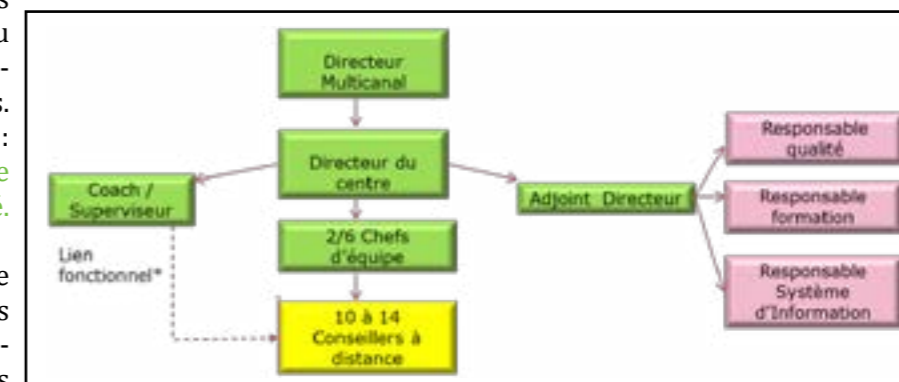
Les métiers

Les métiers d'encadrement et les conseillers

Deux grandes familles de métiers constituent essentiellement les CRC ou l'e-agence : les métiers d'encadrement et les métiers de conseillers. Il existe plusieurs niveaux de conseillers : le conseiller junior, le conseiller senior, le conseiller expert et le conseiller spécialisé.

Les métiers de la relation client à distance évoluent très rapidement au rythme des attentes des clients, des évolutions technologiques et de la maîtrise des processus de la relation à distance.

Organisation CRC type



Les compétences

Evolution

La satisfaction client est au cœur des préoccupations et entraîne une évolution des compétences, notamment dans l'utilisation des réseaux sociaux, la maîtrise des réponses écrites, une connaissance élargie de la gamme de produits ou encore l'expression orale en face à face (vidéoconférence...)

La volonté de faire contribuer davantage le Centre de Relation Clients au PNB implique le développement de la vente sur « rebond » et des ventes sur « appels sortants ». On attendra notamment du conseiller qu'il améliore sa capacité à identifier les

besoins du client et à faire des propositions commerciales personnalisées.



Les convergences

CRC et agence physique

Les métiers de l'agence physique et ceux du CRC présentent aujourd'hui des points de convergences.

Si le contact en face à face reste une activité exclusivement réservée au conseiller en agence physique, la part de cette activité est en décroissance. Les activités à distance vont représenter une part importante du métier de conseiller en agence physique avec des outils et des méthodes proches de ceux utilisés dans le Centre de Relation Clients.

En Centre de Relation Client l'utili-

sation de la vidéoconférence et sa probable généralisation créé une activité qui se rapproche du contact face à face.

Concernant les compétences exigées dans les fonctions du Centre de Relation Client celles-ci rejoignent le niveau de compétence d'un conseiller en agence physique. Aussi bien dans les compétences mises en oeuvre à l'oral (téléphone) qu'à l'écrit (courriels).

Toutefois demeurent quelques différences telles que l'accès-

sibilité, le CRC présente des heures d'ouvertures plus larges que celles de l'agence physique. Par ailleurs, le mode de management et l'organisation de travail sont très encadrés dans les CRC.



L'étude «Les métiers de la relation client à distance dans les banques» est téléchargeable sur le site internet de l'Observatoire (www.observatoire-metiers-banque.fr)