

SOCIÉTÉ GÉNÉRALE : POUR UNE MEILLEURE EXPÉRIENCE CLIENT

Communiqué de presse

Paris, le 24 janvier 2019



Société Générale spécialise son dispositif commercial pour apporter plus d'expertise et de proximité à ses clients. Une organisation repensée et déployée autour du client avec :

- **Un nouveau parcours dans plus de 100 agences**
- **La création de 30 Centres d'affaires régionaux pour les entreprises**
- **Des Centres de relation clients qui deviennent de véritables centres d'expertise à distance.**

Après la création de 120 “espaces Pro”*, Société Générale poursuit l'adaptation de son modèle omnicanal avec un objectif : faire vivre la meilleure expérience bancaire sur tous ses marchés, quel que soit le point de contact choisi par le client. Ainsi la banque a repensé toute son **approche autour du client et de ses moments de vie** pour établir avec lui une relation qui s'inscrit dans la durée.

Créer une nouvelle dynamique en agence

Pour créer une nouvelle dynamique en agence, Société Générale déploie un concept plus ouvert, vivant et communicant. Une démarche “design thinking” a permis de comprendre en profondeur l'écosystème de la relation bancaire et les **attentes des clients** quand ils viennent **en agence : le rôle primordial de l'humain, un échange “d'égal à égal” et un accès à encore plus d'expertise.**

Concrètement cela passe par **une prise en charge rapide**, quel que soit le besoin du client :

- Pour les clients qui ont préalablement pris rendez-vous, une **borne d'identification** placée à l'entrée leur permet de **s'annoncer directement auprès de leur conseiller qui viendra les accueillir.**
- Par ailleurs, désormais les demandes complexes sans rendez-vous, peuvent être traitées par un **“conseiller relais” présent dès l'accueil.**
- Enfin, pour les opérations courantes, des **espaces libre services aux fonctionnalités enrichies** (consultation de solde, virement, impression de rib...) sont accessibles sur des horaires élargis. Une réponse aux attentes d'autonomie des **clients** qui peuvent, s'ils le souhaitent, être **accompagnés dans l'utilisation de ces nouveaux automates.**





De plus pour renforcer les synergies et la montée en compétences des conseillers, ces derniers partagent leur espace de travail avec le directeur d'agence. Ainsi, **le client n'est plus reçu dans le bureau du conseiller, mais dans un salon dédié** au rendez-vous, **facilitant l'écoute et le dialogue**, tout en respectant la confidentialité inhérente. C'est un espace d'échanges qui dispose de tous les outils nécessaires pour appuyer le discours du conseiller.

Dans cette relation "d'égal à égal", la banque développe en outre une approche pédagogique, via des sessions de sensibilisation sur les thématiques financières, sujets sur lesquels elle est légitime (retraite, fiscalité...).

Ce nouveau modèle relationnel sera progressivement déployé dans une centaine d'agences d'ici 2020.

Accompagner toujours mieux les entreprises en région

Pour répondre aux besoins croissants d'expertise de ses clients, Société Générale spécialise son dispositif commercial en créant d'ici 2020, **30 Centres d'affaires régionaux** dédiés à la clientèle entreprises, grandes associations et collectivités locales. **Placée sous la direction d'un Directeur régional, véritable banquier conseil** incarnant le dispositif "SG Entrepreneurs", cette nouvelle organisation a vocation à apporter aux dirigeants d'entreprises, en grande proximité, des prestations de conseil stratégique et des solutions globales personnalisées.

La structure est simplifiée et les **circuits de décision raccourcis pour des prises de décisions plus rapides**. Ces Centres d'affaires, fortement ancrés dans l'écosystème économique de leur région, s'appuieront sur près de 140 Centres d'affaires locaux situés au plus près des clients. Les chargés d'affaires peuvent ainsi mettre à disposition des acteurs économiques de leur région **l'ensemble des expertises du groupe Société Générale**.



De centre d'appels à centre d'expertises à distance

Pour faire vivre à ses clients la meilleure expérience bancaire à distance, les Centres de relation client évoluent également et deviennent de véritables Centres d'expertises en s'appuyant sur 4 leviers :

- Une volonté d'améliorer le taux de réponse à la première demande grâce à des **plages horaires et un périmètre d'intervention élargis**.
- Une **personnalisation de la relation client**. Par exemple, l'analyse prédictive du besoin client basée sur la reconnaissance du numéro permet de diriger l'appel vers le bon interlocuteur qui dispose des compétences techniques et comportementales adaptées. Cette personnalisation est renforcée par le choix du canal laissé au client (téléphone, mail, chat, call back) et par l'abandon de scripts téléphoniques au bénéfice d'une véritable discussion.
- Un **accompagnement des clients qui le souhaitent dans la prise en main des solutions digitales** leur facilitant la banque au quotidien.
- L'utilisation de **nouvelles technologies améliorant l'expérience client** avec notamment :
 - la **reconnaissance biométrique faciale** pour l'ouverture de compte en ligne,
 - le **couplage téléphonie / big data** qui permet à nos conseillers spécialisés d'identifier en temps réel un client qui réalise un devis sur son espace internet et de l'appeler pour l'aider jusqu'à la souscription.

Les Centres de relation client, tous basés en France avec des équipes 100% Société Générale sont un maillon clé pour rendre la banque plus simple, plus proche et plus efficace. Société Générale a reçu le prix « **Élu Service Client de l'Année 2019**** » pour la 6ème fois.

« Le modèle que nous déployons autour du client s'appuie sur un dispositif spécialisé et cohérent qui lui apporte plus d'expertise. Nous nous adaptons ainsi en permanence pour faire vivre au client, sur tous nos marchés, la meilleure expérience bancaire en proximité et à distance, quel que soit le canal de son choix » explique **Laurent Goutard, Directeur de la Banque de détail en France**.

* 150 « espaces Pro » d'ici 2020.

** Décerné par Viséo Customer Insights, Catégorie Banque – Étude BVA Group – Viséo CI – mai à juillet 2018 – Plus d'infos sur escda.fr

Contacts presse :

Florence Amphoux – 01 42 14 70 33 – florence.amphoux@socgen.com

Bernard Gaudin – 01 42 13 15 98 – bernard.gaudin@socgen.com

[@SG presse](#)

Société Générale

Société Générale est l'un des tout premiers groupes européens de services financiers. S'appuyant sur un modèle diversifié et intégré, le Groupe allie solidité financière, dynamique d'innovation et stratégie de croissance durable afin d'être le partenaire de confiance de ses clients, engagé dans les transformations positives des sociétés et des économies.

Acteur de l'économie réelle depuis plus de 150 ans avec un ancrage solide en Europe et connecté au reste du monde, Société Générale emploie plus de 147 000 collaborateurs dans 67 pays et accompagne au quotidien 31 millions de clients particuliers, entreprises et investisseurs institutionnels à travers le monde, en offrant une large palette de conseils et de solutions financières sur mesure qui s'appuie sur trois pôles métiers complémentaires :

- **la Banque de détail en France avec les enseignes Société Générale**, Crédit du Nord et Boursorama qui offrent des gammes complètes de services financiers avec un dispositif omnicanal à la pointe de l'innovation digitale ;
- **la Banque de détail à l'international, l'assurance et les services financiers** aux entreprises, avec des réseaux présents en Afrique, Russie, Europe centrale et de l'est, et des métiers spécialisés leaders dans leurs marchés ;
- **la Banque de Grande Clientèle et Solutions Investisseurs**, avec ses expertises reconnues, positions internationales clés et solutions intégrées

Société Générale figure dans les principaux indices de développement durable : DJSI (World and Europe), FTSE4Good (Global et Europe), Euronext Vigeo (Monde, Europe et Eurozone), 4 des indices STOXX ESG Leaders, MSCI Low Carbon Leaders Index. Pour plus d'information, vous pouvez suivre le compte twitter @societegenerale ou visiter le site www.societegenerale.com

La Banque de détail Société Générale en France

Le réseau Société Générale offre des solutions adaptées aux besoins de 8,1 millions de clients particuliers et près de 450 000 clients professionnels, associations et entreprises qui lui font confiance, en s'appuyant sur trois atouts majeurs :

- Près de 22 700 collaborateurs et 2 018 agences principalement localisées dans les régions urbaines concentrant une part importante de la richesse nationale ;
- Une offre complète et diversifiée de produits et de services, allant du support d'épargne à la gestion patrimoniale, en passant par les financements des entreprises et l'offre de moyens de paiement ;
- Un dispositif omnicanal complet et innovant : internet, mobile, téléphone et agence.

Plaçant le client au cœur de son dispositif, Société Générale a été élue Service Client de l'Année 2019 (organisé par Viséo Customer Insights), et déploie une offre adaptée aux nouveaux besoins de ses clients. L'enseigne a fait de l'innovation un de ses axes de développement : le réseau Société Générale accueille environ 4 millions de clients mobiles et plus de 67 millions de connexions par mois aux services numériques. Il a ouvert sur Twitter le premier compte dédié à la relation bancaire qui garantit une réponse en moins de 30 minutes.

www.societegenerale.fr



Nos actualités en temps réel sur Twitter et des réponses rapides aux questions de nos clients avec [@SG_etVous](https://twitter.com/SG_etVous).



Nos bons plans et conseils sur Facebook avec Société Générale et Vous facebook.com/societegenerale



Nos vidéos disponibles sur la chaîne Youtube youtube.com/societegenerale



L'actualité Société Générale sur LinkedIn linkedin.com/company/societegenerale