

## **SOCIÉTÉ GÉNÉRALE REÇOIT LE « JANUS DU COMMERCE 2019 »**

### **Communiqué de presse**

Paris, le 26 novembre 2019

**Le label d'excellence « Janus du Commerce 2019\* », décerné par l'Institut Français du Design récompense Société Générale pour son nouveau concept d'agences bancaires créatives et innovantes.**

Pour apporter plus d'expertise et de proximité à ses clients, Société Générale, en partenariat avec l'agence de design Lonsdale, crée une **nouvelle dynamique en agence** en déployant un concept **plus ouvert, vivant et communicant**.

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.

Pour développer ce projet, Société Générale a adopté une démarche “design thinking” pilotée par l'agence d'innovation InProcess qui 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



\* Le Janus est un label d'excellence qui récompense chaque année des entreprises ou collectivités qui s'inscrivent durablement dans une démarche de progrès au service d'un domaine, tel que l'industrie ou le commerce. Parrainé par le Ministre de l'Industrie et du Commerce extérieur, et reconnu par les professionnels du design, le label JANUS prime les meilleures innovations alliant technologie et design. Le JANUS du Commerce, quant à lui, est destiné aux enseignes qui cherchent à « humaniser » l'acte de commerce et à améliorer le parcours du consommateur.

### Contacts presse Société Générale :

Florence Amphoux - 01 42 14 70 33 - [florence.amphoux@socgen.com](mailto:florence.amphoux@socgen.com)

Bernard Gaudin - 01 42 13 15 98 - [bernard.gaudin@socgen.com](mailto:bernard.gaudin@socgen.com)

[@SG\\_presse](#)

### La Banque de détail Société Générale en France

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

- Plus de 20 000 collaborateurs et 1 906 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 2020 (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. Le succès du site internet et de l'appli mobile se traduit par un volume croissant de connexions atteignant plus d'un milliard par an. 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](http://www.societegenerale.fr)



Nos actualités en temps réel sur Twitter et des réponses rapides aux questions de nos clients avec [@SG\\_etVous](#)



Nos bons plans et conseils sur Facebook avec Société Générale et Vous [facebook.com/societegenerale](https://facebook.com/societegenerale)



Nos vidéos disponibles sur la chaîne Youtube [youtube.com/societegenerale](https://youtube.com/societegenerale)



L'actualité Société Générale sur LinkedIn [linkedin.com/company/societegenerale](https://linkedin.com/company/societegenerale)