
Visite du pôle multimédia



I. Sortie des BTS Banque du lycée du Forez

A. Le 9 novembre les étudiants du BTS Banque 1 & 2 de Feurs se sont rendus sur Saint Etienne pour une visite du Pôle Multimédia de la Caisse d'Épargne Loire Drôme Ardèche.

1. C'est quoi le Pôle Multimédia d'une banque ?

Pour répondre aux attentes des clients qui deviennent de plus en plus « omnicanaux » dans leurs pratiques de la banque, la Caisse d'Épargne Loire Drôme Ardèche s'est dotée d'un pôle d'expertise de la relation et de la vente à distance à Saint Etienne. L'équipe composée d'une

trentaine de collaborateurs installée à Saint Etienne dans les locaux au design coloré et au style start up est dédiée à l'accompagnement des clients et à la vente de services ou produits à distance. De plus en plus autonomes dans la gestion de leurs comptes, les clients choisissent le canal qui leur convient le mieux pour réaliser leurs opérations. Cette tendance « selfcare » s'accroît au fil du temps, la crise du covid ayant permis à beaucoup de clients, jeunes et moins jeunes de se familiariser avec les pratiques digitales et les nouveaux supports de communication à distance.



La visite a permis aux étudiants par groupe de 2 de questionner les équipes, de faire de la double écoute, de comprendre les enjeux de la vente à distance et surtout de ne plus craindre le téléphone. Les étudiants ont pu aussi se familiariser avec un vocabulaire du marketing digital : les leads, le outflow, le inflow ...

Plusieurs notions abordées en classe ont pris du sens :

- La gestion de la relation client et la démarche qualité,
- La pratique de la RSE,
- La formation et l'exécution des contrats à distance,
- Le contrôle interne et le respect de la conformité,

- La stratégie digitale et le pull marketing qui consiste à faire venir le client plutôt que d'aller le chercher pour développer une stratégie moins agressive et moins intrusive pour le consommateur,

Et enfin la liste des compétences recherchées pour devenir un excellent vendeur à distance. C'est aussi pour ces étudiants une future adresse pour leurs projets d'avenir professionnel quand ils auront obtenu leur BTS.

Un grand merci à Michelle RUSSIER Expert confirmé RH qui participe à nos recrutements d'étudiants stagiaires, à toute l'équipe du PMM pour la double écoute et leur disponibilité dans les échanges, à Didier JULLIEN, chef de projet et à Stéphane GONIN, directeur du pôle multimédia pour leur accueil et la qualité de leur présentation et des échanges avec les étudiants.