
BTS BANQUE - LYCEE DU FOREZ, FEURS VISITE DU POLE MULTIMEDIA DE LA CAISSE D'EPARGNE LOIRE DROME ARDECHE SAINT-ETIENNE

Caroline LAVEILLE et Jean Christophe TOMASZEWSKI, professeurs au lycée du Forez en Economie Gestion et en BTS Banque.
Mardi 18 février 2025 :

Introduction



Salle Arkade – salle de formation ludique des collaborateurs de la Caisse d'Épargne LDA

Quelle est la fonction d'un Pôle Multimédia dans une banque ?

Pour répondre aux attentes des clients qui deviennent de plus en plus « omnicanaux » dans leur pratique de la banque, la Caisse d'Épargne Loire Drôme Ardèche s'est dotée depuis plusieurs années déjà d'un pôle d'expertise de la relation et de la vente à distance.

L'équipe, composée d'une trentaine de collaborateurs, installée à Saint Etienne dans des locaux au design innovant 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 au « selfcare » s'accroît encore au fil du temps, la crise du covid ayant permis d'accélérer le processus de familiarisation avec les pratiques digitales et les nouveaux supports de communication à distance.

La visite a permis aux étudiants de questionner les équipes, de faire de la double écoute dans une salle dédiée à la formation des collaborateurs en observant des méthodes de vente de crédits à distance. Les étudiants ont aussi pu se familiariser avec le vocabulaire du marketing digital : les leads, le outflow, le inflow. Ils ont également assisté à une première présentation sur les médias sociaux utilisés par la Caisse d'Épargne LDA puis une seconde sur les principaux métiers de la banque. Pour finir, ils ont pu échanger avec la responsable du portefeuille RH.

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,
- L'importance des médias sociaux

Nos étudiants sont repartis conscients des compétences recherchées pour devenir un excellent conseiller omnicanal. De plus, c'est aussi pour certains une future adresse pour leur projet professionnel quand ils auront obtenu leurs études.

Un grand merci à Anne-Laure PETRIGNET, chargée des médias sociaux, à Florence GUARNERI, responsable de portefeuille RH, à Didier JULLIEN, chef de projet et à Stéphane GONIN, directeur du pôle multimédia, pour leur accueil et la qualité de leurs présentations et des échanges avec les étudiants.