



FOCUS CLIENT

CIC Ouest joue la carte gagnante de la cohésion d'équipe

Actionner le levier de sa performance commerciale : une solide motivation qui a conduit CIC OUEST à revoir la configuration et l'organisation de ses actions de stimulation commerciale destinées aux équipes terrain. Depuis 2010, la banque a fait de l'agence RHINOS le partenaire privilégié de l'animation de son réseau.

L'équipe de Nathalie VALVERDE, Directrice Marketing au CIC Ouest, a participé avec le comité de direction à cette nouvelle orientation. Tous semblent satisfaits du choix de RHINOS.



Nathalie VALVERDE
Directrice Marketing
CIC OUEST

Dans quelles circonstances avez-vous fait appel à RHINOS ?

« L'agence RHINOS, spécialisée dans l'animation de réseaux et les opérations de parrainage, est cliente du CIC OUEST et nous avait été recommandée par l'une de nos entités. En parallèle, nous souhaitions redonner un nouveau souffle à nos opérations de stimulation commerciale et nous étions en quête d'un nouveau projet qui fédère nos équipes de vente. Nous avons en conséquence lancé un appel d'offres auprès de trois agences parmi lesquelles le prestataire avec qui nous avons déjà travaillé. Mais très vite, nous n'avons retenu qu'une seule présentation : celle du Groupe RHINOS. La rencontre s'est déroulée aux alentours du mois de septembre 2009. Un mois plus tard, RHINOS faisait état d'un projet qui nous a séduits. Les prestations transversales au projet, la créativité graphique dont l'agence a fait preuve au moment de la présentation ainsi que le rapport qualité/prix nous ont définitivement convaincus du bien-fondé d'un partenariat avec RHINOS. Par ailleurs, ses références clients ont contribué à renforcer la confiance que nous mettions dans le projet en devenir. Notamment la prestation réalisée pour une banque concurrente. J'ai pris quelques informations auprès d'elle pour savoir comment s'était déroulée la collaboration et les retours ont été très positifs. RHINOS n'avait d'ailleurs pas organisé de challenges pour ce client mais des opérations de parrainage. L'enthousiasme de notre confrère ajouté à la grande réactivité de RHINOS ont indéniablement été des atouts qui ont influencé positivement notre choix. »

Quels sont les points sur lesquels vous avez insisté au moment de l'élaboration du projet ?

« RHINOS a œuvré pour optimiser la sécurisation des échanges de fichiers.

C'était un élément sur lequel nous avons émis de sérieuses exigences. En outre, la réactivité des services informatique, graphique et marketing de l'agence par rapport à l'affichage des résultats et l'envoi des données sur le site Internet a parfaitement répondu aux délais qui étaient impartis ; nous avons également insisté sur la rapidité d'exécution. Tout le travail collaboratif entre nos informaticiens, nos info-centristes et surtout notre équipe marketing et les équipes informatiques de RHINOS s'est révélé harmonieux. Nous disposons aujourd'hui d'un site dynamique avec un graphisme personnalisé, et nous avons bénéficié d'un apport d'idées riches. »

« Nous disposons aujourd'hui d'un site dynamique avec un graphisme personnalisé »

Quelle thématique graphique l'agence RHINOS vous a-t-elle proposé ?

« Nous étions en quête d'un thème fédérateur et qui soit évocateur pour les équipes concernées. Pour l'année 2010, nous avons opté pour la thématique de la voile. Lorsque les commerciaux se connectaient au site, une courbe animée apparaissait à l'écran pour représenter leurs performances.

A l'occasion d'une prouesse collective, l'agence était symbolisée par un bateau en mouvement sur l'écran. Sa position était indiquée par rapport aux trois premiers voiliers. Cette configuration a remporté un franc succès auprès du réseau commercial. La thématique de l'année 2011 prend le même chemin. Mais cette fois, c'est le rugby qui est à l'honneur, un thème d'actualité avec la

Coupe du Monde 2011. Les fondements n'ont pas changé ; les courses se déroulent toujours en individuel ou collectif. Le rugby est perçu par tous comme un sport qui favorise les valeurs de travail et de solidarité au sein d'un groupe. Son esprit coïncidait davantage avec nos ambitions cette année. En effet, nous avons décidé d'articuler nos actions autour du collectif au détriment de l'individuel. L'année dernière, 4 temps forts ont été proposés aux équipes (2 collectifs, 2 individuels). Cette année, ils sont au nombre de 6 ou 7. Le but étant d'accompagner toute l'année les commerciaux dans la réussite de leurs objectifs annuels, sur des ventes multi-produits. »

Quel bilan tirez-vous de la première édition 2010 ?

« L'enjeu pour CIC OUEST consistait à développer la ténacité et la régularité des équipes concernées par cette animation, avec trois temps forts en janvier, juin et septembre. L'ensemble du réseau de vente, en d'autres termes les 1200 commerciaux terrain et les 1200 personnes oeuvrant comme assistants, à l'accueil et dans le back office des agences a parfaitement adhéré au projet. Le taux de connexion a été de 100%. Quant à la fréquence des connexions, on peut l'évaluer, en moyenne, à au moins une connexion de 100% du réseau sur un rythme bimensuel. Ces résultats très satisfaisants, ajoutés à un exercice 2010 bien meilleur pour notre établissement qu'en 2009, ont convaincu le comité de direction de renouveler l'opération en 2011. Nous souhaitons bien-entendu représenter un projet de cet acabit pour l'année 2012. » ■

Retrouvez cet article sur : www.rhinos.fr/cic

Toutes les équipes de RHINOS vous souhaitent une excellente année 2011 !



Pierrick BRIAND
Président
Groupe RHINOS

« Comme le veut la tradition, le mois de janvier 2011 est l'occasion pour toutes les équipes du Groupe RHINOS d'adresser leurs vœux les plus sincères à l'ensemble de leurs clients. »

Une bonne et heureuse année donc, à tous ceux qui manifestent une totale confiance dans l'approche et la stratégie commerciale de l'agence.

Cette année encore, je renouvelle mon engagement auprès de nos clients pour que nos programmes de motivation, fidélisation et parrainage soient toujours plus innovants.

Les années passent, certes, mais nos bonnes résolutions demeurent inchangées. En 2011, le Groupe RHINOS promet d'être au plus près de vos problématiques et d'y apporter une réponse adaptée et sur-mesure. Notre croissance s'inscrit toujours à deux chiffres et 2011 devrait être l'année où nous gravirons l'Everest. »

Retrouvez l'Instant RHINOS sur : www.rhinos.fr/actionco

Siège La Rochelle - rue Joseph Cugnot 17180 PÉRIGNY
Agence Commerciale - 33 rue Faubourg St Antoine 75011 PARIS
Tél : 05 46 34 51 24 / E-mail : contact@rhinos.fr

GROUPE RHINOS
www.groupe-rhinos.fr



Repères

Activités :
Banque - Assurance

Points de vente :
357 points de vente

Effectifs :
2 800 collaborateurs répartis sur 21 départements

Nombre de clients :
675 000 clients