



FOCUS CLIENT

Banque Populaire Val de France : des parrains pour soutenir la conquête

Conquérir de nouveaux prospects à la Banque Populaire Val de France (BPVF) a longtemps et exclusivement reposé sur le prêt immobilier, produit d'appel bancaire phare. La crise immobilière a changé la donne et la BPVF a adapté sa stratégie commerciale. En peaufinant son dispositif de parrainage, grâce au soutien de RHINOS, les clients sont devenus des prescripteurs efficaces. Les équipes de Jacky Bendelac, Responsable du marché des particuliers, viennent donc de décliner le dispositif auprès des professionnels du BTP.



Jacky BENDELAC
Responsable du marché
des particuliers
Banque Populaire
Val de France

Comment est né votre programme de parrainage des particuliers ?

« Nous nous sommes inspirés des enseignes qui avaient cette expérience spécifique, comme les opérateurs téléphoniques. Né il y a 10 ans, le tout premier dispositif de parrainage était simple puisqu'il consistait en une réduction bancaire ou un cadeau récompensant la prescription. Le principe aujourd'hui est le même mais le dispositif, baptisé "Boutique Parrainage", s'est modernisé et étoffé, sur Internet, grâce à la prestation de RHINOS, qui nous a accompagné dans cette évolution. Nos clients naviguent désormais en ligne dans leur Boutique Parrainage. Chaque conseiller d'agence peut consulter régulièrement dans son espace, via un login et un mot de passe, le suivi de ses parrains et filleuls. L'ergonomie et la navigation sont simples, le design élaboré et attractif. D'ailleurs, le relooking de la Boutique Parrainage a eu lieu au mois d'avril. »

Pour quelles raisons avez-vous confié cette mission au Groupe RHINOS ?

« La toute première mission de RHINOS au sein de la BPVF consistait en un programme d'incentive auprès de la force de vente. Cette opération, initiée en 2004-2005, visait à dynamiser notre réseau commercial, notamment sur les produits d'assurance. L'expérience a été probante. Lorsque, fin 2006, nous avons lancé notre appel d'offres auprès de 4 agences pour plancher sur l'optimisation de notre système de parrainage, il semblait donc naturel que RHINOS en fasse partie. Le système proposé par cette agence nous a d'ailleurs paru le plus pertinent. Le déploiement d'une plateforme web dont RHINOS prenait totalement en charge la gestion nous a séduits. Nous avons accès à des données telles que le lieu de la rencontre avec le parrain, les infos sur les besoins du filleul,

recommandé par le parrain. Tous ces outils, décryptant le processus de parrainage, ont été développés par RHINOS, qui a su concilier réactivité, adaptabilité et un bon rapport qualité/prix. RHINOS a également su accompagner l'opération de parrainage de jeux-concours. »

Quel bilan tirez-vous de ce dispositif ?

« 200 directeurs d'agence et 450 conseillers dédiés au marché des particuliers ont su tirer profit du programme. La proximité avec nos clients a probablement joué en notre faveur. Outil complémentaire à la prospection téléphonique ou au mailing, le parrainage est devenu un moyen de rendre les conseillers d'agence pro-actifs. Nous avons inspiré d'autres Banques Populaires qui devraient très bientôt suivre notre exemple. Depuis le relooking de la boutique, en avril dernier, nous avons enregistré un fort taux de progression du nombre de filleuls. »

« Le parrainage est un moyen de rendre nos conseillers pro-actifs »

Pourquoi approcher aujourd'hui les professionnels du BTP ?

« Dans un contexte qui s'articule de plus en plus autour de la question du développement durable, la Banque Populaire Val de France a élaboré des offres permettant aux particuliers de mener à bien des projets d'éco-constructions et d'équipements "durables" pour leur habitation (pose de panneaux



photovoltaïques, installation d'une pompe à chaleur, travaux d'isolation thermique...). Aujourd'hui, les solutions de financement proposées par la Banque Populaire Val de France (eco-prêt à taux zéro, PREVAIR, Isolaris en Région Centre...) font écho aux grandes initiatives des pouvoirs publics dans le domaine. »

Comment cela se traduit-il en matière de parrainage ?

« Nous avons souhaité capitaliser sur nos clients professionnels du bâtiment et leur proposer d'être prescripteurs de notre offre auprès de leurs propres clients. Dans cette organisation tripartite, l'enjeu pour la BPVF réside dans la totale satisfaction des acteurs du circuit (le professionnel, le particulier et la Banque Populaire). Pour inciter nos clients professionnels à nous recommander, nous avons déployé un dispositif de parrainage spécialement adapté. La captation de nouveaux clients, baptisés "filleuls", est récompensée par un cadeau. Ce parrainage "pros" démarre ce mois d'octobre. » ■

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

NEWS DU GROUPE RHINOS

LEA NATURE crée des challenges online pour sa force de vente

Le Groupe LEA NATURE, spécialiste des produits naturels, biologiques et équitables, a souhaité mettre à la disposition de sa force de vente nationale une plateforme web dédiée aux différents challenges commerciaux internes.

Lancé début octobre, le site web « Cap Relance » répertorie ainsi l'intégralité des opérations d'incentive auxquelles les commerciaux « terrain » sont inscrits.

Outre le rappel des règlements spécifiques, la plateforme permet surtout à chacun de suivre l'évolution de ses propres performances et gains, notamment grâce des tableaux de classement fréquemment mis à jour. Un catalogue cadeaux électronique, en accès direct, permet d'échanger les points cadeaux acquis depuis le début de l'opération contre un ou plusieurs des 3 500 produits référencés.

Pour l'accompagner dans sa démarche, l'entreprise rochelaise a choisi l'agence Groupe RHINOS, spécialiste en motivation et stimulation commerciale. ■

Plus d'informations concernant cette opération sur : www.rhinos.fr/caprelance



Pour Pierre ROUDOT, Directeur des Opérations Commerciales chez LEA NATURE : « L'objectif majeur en faisant le choix de la société RHINOS est simple : réussir, avec l'aide d'un véritable spécialiste, à optimiser enfin les investissements importants alloués pour l'animation et le suivi des différents challenges destinés aux commerciaux GMS et Réseau sélectif. Pour l'entreprise rochelaise, ce partenariat doit contribuer fortement à ce que ce levier managérial essentiel optimise l'émulation collective, la motivation individuelle et la satisfaction des collaborateurs terrain, et ce de façon durable et surtout régulière. »

À LA LOUPE

Organisez votre prochain séjour de récompense à Malte



Situé au carrefour des routes maritimes de la Méditerranée, l'archipel de Malte s'égrène lentement au large des côtes de la Tunisie et de la Sicile.

De nombreuses civilisations (Phéniciens, Romains, Arabes, Français...) ont laissé des vestiges sur cette terre pittoresque, baignée par les eaux turquoise de la Méditerranée.

Jouissant d'un climat ensoleillé toute l'année, Malte constitue une destination culturelle dans un environnement exceptionnel, idéale pour organiser un séjour incentive en bord de mer.

Nous vous proposons de séjourner en formule "All inclusive" dans un hôtel 4* avec piscine et centre de thalassothérapie. Voici quelques idées d'escapades qui sauront à coup sûr vous séduire : découverte des vignobles et des vins maltais, exploration de grottes marines, visite des ports et des cités pittoresques de l'île...

Malte, pour un dépaysement garanti à seulement 2h30 de Paris ! ■

Pour une étude de vos besoins, contactez :
RHINOS EVASION - Agence de Voyages Incentive
Tél : 0826 207 072 (0,15 TTC/min) / E-mail : evasion@rhinos.fr

Retrouvez cet article sur www.rhinos.fr/malte

Pierrick BRIAND
Président
Groupe RHINOS



Cette fin d'année est une période importante pour les agences puisqu'elle correspond aux renouvellements des contrats.

Qu'en est-il pour le Groupe RHINOS ?

« La fin d'année est conforme à nos attentes en termes de renouvellements de contrats. Nous gérons ainsi une nouvelle fois en 2010 les programmes de motivation, fidélisation et parrainage de nombreuses caisses régionales de banques et compagnies d'assurances. Parmi elles, nous pouvons notamment citer les établissements : Banque Populaire, Caisse d'Épargne, Crédit Agricole, Crédit Maritime, GMF, Groupama, MAAF, MMA, Macif-Mutavie, Natixis, Pacifica... »

Nous sommes en parallèle également devenus l'agence de référence d'autres entreprises, dans des secteurs divers et variés : CEDEO, Clim +, Dupont, KAZ, Léa Nature, Matexa, POINT.P, Sem-Angles...

Nous confortons ainsi notre position d'acteur majeur dans le secteur de l'animation réseau. Nos clients continuent de nous faire confiance pour nos qualités d'experts et de professionnels, et pour notre réactivité. » ■

GROUPE RHINOS
www.rhinos.fr

Siège La Rochelle
Rue Joseph Cugnot 17180 PERIGNY

Agence Commerciale
33 rue du Faubourg St Antoine 75011 PARIS

Tél : 05 46 34 51 24 / Fax : 05 46 34 51 41
Email : contact@rhinos.fr