

Comm'Unique #6

(Lettre d'Information Crédit Unique - Novembre 2015)

La recommandation au cœur ❤️



La recommandation est sans doute l'une des plus vieilles techniques de développement commercial connues à ce jour.

Bouche à oreilles vertueux d'une expérience client positive, la recommandation est à la portée de tous.

En y réfléchissant, la recommandation n'est ni plus ni moins que le fruit d'un travail empathique et efficace du conseiller pour éveiller confiance et satisfaction chez ses clients.

La recommandation est ainsi qualifiée de sollicitée lorsque le vendeur demande à son client de lui indiquer les coordonnées de prospects potentiels.

Elle permet d'accéder à de nouveaux contacts mais aussi de fidéliser le parrain qui se trouve valorisé par la démarche.

Elle est aussi et heureusement parfois spontanée, le client exprimant directement son degré de satisfaction à son entourage.

La recommandation apparaît ainsi au cœur du modèle relationnel car les clients qui recommandent sont davantage investis dans le rapport avec leur banque. Ils détiennent ainsi plus de produits que la moyenne des clients et semblent également davantage fidèles dans le temps.

Le défi pour les banques de détail consiste ainsi à développer le nombre des clients prescripteurs auprès de leur entourage sachant que l'on revient de loin en termes de crédibilité depuis la crise systémique de 2007.

Derrière le mot confiance, les français veulent que leur banque soit stable, crédible, transparente, à leur écoute et qu'elle agisse dans leur intérêt.

L'autre facteur important est la satisfaction client qui diffère selon le profil client. Plus la CSP est élevée plus la notion d'adaptation de l'offre est importante pour gagner en satisfaction.

Concrètement, un client qui a confiance et qui est satisfait de sa banque n'a pas du tout les mêmes attentes qu'un client qui n'a pas confiance dans sa banque ni n'en est satisfait. Cette dissociation pourrait

être la clé de réussite de la future relation client.

Les clients qui ne sont pas satisfaits de leur banque expriment néanmoins des besoins de satisfaction qu'ils vont focaliser sur la notion de tarification juste et d'une écoute active en cas d'accident de la vie.

A contrario, les clients satisfaits, plus exigeants, sont demandeurs d'une plus grande proximité avec leur banque et d'une personnalisation de l'offre client.

Alors en guise de conclusion, un petit message, si vous êtes satisfait de notre relation et des solutions que nous offrons à vos clients, n'hésitez pas à nous recommander !

La rencontre



Crédit Unique, c'est une marque bien sûr mais aussi et surtout des hommes et des femmes qui s'engagent à vos côtés pour rééquilibrer les finances de vos clients au moyen de solutions innovantes.

Nous avons eu le plaisir de rencontrer Mme Magali Dolhats, responsable de l'agence Crédit Unique de Bayonne depuis 2007 !

Bonjour Magali, pourriez-vous nous expliquer en quoi consiste votre métier ?

Nous sommes courtier en rachat de crédits, notre devoir d'expert consiste à évaluer les meilleures solutions pour un client et à le conseiller au mieux de ses intérêts et de ses besoins (durée, mensualité, trésorerie...).

Parfois ils évoluent dans le temps et les opérations de rachat de crédits sont devenues plus complexes que par le passé. Nous sommes ainsi l'interlocuteur spécialisé garant du bon déroulement du dossier.

Vous avez un réseau bancaire étendu qui vous sollicite, quels sont les profils des clients qui vous sont confiés ?

Nos clients ont de fait des profils très différents. Au niveau professionnel, ils sont aussi bien cadres, agents de maîtrise, ouvriers voire artisans ou commerçants. Ils ont également des profils très différents en termes de logement : propriétaires, accédants à la propriété, locataires ou même logés par leur famille.

Leur point commun, c'est qu'ils connaissent une situation financière compliquée, que leur banquier souhaite les soutenir dans ce mauvais passage mais que ce dernier n'a pas toujours la solution bancaire interne le permettant et nous contacte pour trouver une solution pour leur client.

Très souvent des accidents de la vie sont à l'origine de leur déséquilibre financier : divorce, une perte de salaire (suite à un arrêt de travail qui se prolonge par exemple), des travaux qui dépassent le budget initialement prévu, des frais de réparation de voiture (...).

Lorsqu'un conseiller financier vous sollicite, quelle est votre approche client ?

Le métier de Courtier spécialisé en rachat de crédit consiste à prendre un premier contact avec le client.

Cet appel téléphonique permet de présenter Crédit Unique et de faire le point sur la situation : situation familiale, situation professionnelle, situation financière aussi. Cet échange pose les prémisses d'une collaboration qui doit déboucher sur une compréhension précise de la situation financière.

Le courtier doit aussi rassurer ! On ne doit pas porter de jugement sur la situation mais rassurer et parler en toute objectivité. En instaurant une relation de confiance, le client sera à même de nous accompagner pour mettre en concurrence, toutes les banques spécialisées en rachat de crédits et sélectionner les meilleures offres de prêts. Ce climat de confiance est une étape essentielle pour que le courtier spécialisé en rachat de crédits défende les intérêts du client.

De nouvelles solutions de regroupement apparaissent, si vous deviez mettre en avant deux nouveautés, quelles seraient-elles ?



La première est l'application et la normalisation de la loi Lagarde. Elle a notamment donné un coup de booster aux contrats d'assurance individuelle déléguée pour assurer le prêt de rachat de crédit.

En effet, pour toute demande de prêt, l'emprunteur doit souscrire une assurance afin de garantir la banque en cas de maladie, invalidité ou décès. Les contrats Groupe qui représentent la majorité du marché et sont proposés à l'ensemble des assurés sans distinction de leur âge, sexe,(...) sont de fait loin d'être compétitifs, en particulier pour de jeunes emprunteurs (moins de 45 ans). La délégation d'assurance permet aux clients de faire des économies considérables sur la durée de prêt.

Une seconde solution ?

En effet nos solutions évoluent avec les besoins des clients et de leur mode de vie. Si je dois mettre en avant des évolutions produits intéressantes, je citerai en premier l'allongement de la durée des produits sans garantie propriétaires vers du 15 ans.

En synthèse cela va permettre d'étudier des dossiers dont les valeurs de bien n'autorisaient pas les solutions hypothécaires et éviter une prise d'hypothèque sur des biens libres d'encours.



Une autre évolution est la possibilité d'augmenter très sensiblement les enveloppes de trésorerie dans les projets de nos clients. Afin de répondre au mieux aux besoins des clients en termes de financement des études, de l'amélioration de leur habitat, ou tout autre projet, nos financeurs nous permettent de financer de plus en plus de projets.

Je souhaite préciser que la Loi Lagarde a permis d'accroître la professionnalisation de notre métier...

Pour conclure, avez-vous un message à faire passer à nos amis prescripteurs bancaires ?

L'échange sur un dossier, entre le banquier et le courtier est nécessaire afin de cibler les besoins du client au mieux, et de trouver la meilleure solution pour le client dans un délai raisonnable.

Je rencontre 90% de mes clients, avec leurs banquiers lors du premier rendez-vous généralement, cela rassure le client, cela lui permet également de visualiser sa situation financière et les solutions qui lui sont proposées.

Bâle 1, Bâle 2, Bâle 3, euh... ça s'arrête quand ?

Bâle III est certainement la mesure de régulation financière la plus marquante depuis la crise de 2007-2008.

A ce titre, nous nous sommes dit qu'une petite synthèse ne pouvait pas faire de mal, à nous tout du moins !

Il s'agit en fait du dernier opus d'une série de 3 réformes exprimant la volonté des pays développés d'assurer la stabilité du système bancaire et par là même la stabilité d'un système financier de plus en plus internationalisé.

Ce nouveau cadre réglementaire pour les banques entre en vigueur progressivement depuis 2013. Il augmente les exigences réglementaires des banques en matière de fonds propres et de liquidité.

Il impose aux banques de renforcer nettement leurs fonds propres :

- 1) Atteindre un ratio de fonds propres durs (capital social et bénéfices mis en réserve) de 9% début 2013.
- 2) Appliquer une surcharge en capital de 1% à 2,5% de leurs actifs pondérés, progressivement entre 2016 et 2019, pour les 4 banques françaises "systémiques" (BNP Paribas, Crédit Agricole, Société Générale et BPCE).

Il les oblige à conserver suffisamment de liquidités pour faire face à une crise de confiance majeure comme celle de 2008. Cela passe par 2 ratios de liquidités contraignants (à court et à long terme).

L'impact pour les établissements est multiple :

- 1) Accroître les dépôts bilantiels, d'où la course à l'épargne de bilan (livrets, comptes à terme) au détriment de l'épargne hors bilan (AV, OPCVM). Cela débouche sur des argumentaires commerciaux qui sont revus au profit de produits d'épargne bancaire.
- 2) Améliorer les sources de refinancement par tous les moyens.
- 3) Bâle III augmente l'attrait de l'activité de banque privée et de banque en ligne pour les grandes banques traditionnelles
- 4) Dans cette logique, les banques ont lancé des chantiers de revue de leur offre, pour proposer davantage de produits d'investissement pouvant être intégrés dans leurs bilans plutôt que des produits d'AV, pourtant très rentables sur le plan commercial.

