



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

ACCUEIL, ÉCOUTE & CONSEIL : UNE DYNAMIQUE RELATIONNELLE RENOUVELÉE

La Société Générale Marocaine de Banques lance à partir du 21 novembre 2005 une large campagne de communication institutionnelle reposant sur 3 engagements forts en direction de ses clients : « Accueil, Écoute & Conseil ».

Cette initiative marketing est la résultante de deux années de travail visant à remettre le client au cœur du dispositif SGMB. Elle s'appuie sur un concept « Marque/Preuves » dans lequel les promesses véhiculées par la Marque sont vérifiables au travers de preuves tangibles.

Ainsi, soucieuse de connaître précisément les principales attentes de sa clientèle et d'y répondre au mieux, la SGMB a effectué en 2004/2005 plusieurs enquêtes auprès de ses clients et prospects, tant entreprises que particuliers. Grâce à ces enquêtes, 3 grandes familles d'attentes ont pu être identifiées, articulées autour des 3 mots-clés « Accueil, Écoute & Conseil » qui seront, plus que jamais, les trois composantes essentielles et complémentaires du traitement de la relation avec le client à la SGMB.

Première illustration concrète de ces engagements, la multiplication des points de contact avec la clientèle :

- soit via les canaux traditionnels : 207 agences (+11 en 2005 avec en particulier un des plus grands réseaux d'agences sur le Grand Casa), et 180 guichets automatiques (+55 sur les 12 derniers mois),
- soit via les canaux de banque à distance : le site sgmaroc-online et le centre d'appels « Sogetel ».

Innovation majeure, Sogetel, premier centre d'appels spécialement dédié à la relation bancaire au Maroc, permet à la Société Générale de se positionner en précurseur afin d'optimiser l'utilisation de la téléphonie couplée à l'informatique comme outil de conquête, de fidélisation et de valorisation de la relation client. 50 téléconseillers sont ainsi quotidiennement à l'écoute du client et ont déjà réalisé plusieurs dizaines de milliers de contacts.



Autre preuve concrète de cette recherche de la qualité d'accueil, d'écoute et de conseil : la présence dans nos agences de plus de 500 Conseillers de Clientèle individuelle et de 100 Conseillers de Clientèle Entreprises au service de cette stratégie, grâce à une formation et une organisation adaptées selon la formule « 1 Client = 1 Conseiller de Clientèle attitré ».

Autre initiative forte : près de 350 guichetiers payeurs, premiers agents de contact avec la clientèle chargés des opérations de caisse, deviennent désormais des « Chargés d'accueil » et voient leur métier évoluer vers la fonction d'accueil, d'information et d'orientation de clientèle qu'ils sont habilités à équiper en produits de banque au quotidien, afin de satisfaire les premiers niveaux de besoins de la clientèle. A titre d'exemple, la nouvelle carte adossée sur le Compte sur Carnet qui sera dans quelques semaines proposée au grand public.

Enfin, dernier volet de cette dynamique « Accueil, Écoute & Conseil » : une campagne publicitaire pluri-media (TV, affichage, presse, radio) s'accompagne d'une démarche de mobilisation de grande envergure des équipes SGMB orientée vers la satisfaction client et précédée d'un dispositif de communication interne ayant réuni l'ensemble des collaborateurs de la Société Générale, tant au siège que dans les agences.

Ces trois engagements renouvellent ainsi l'objectif de qualité relationnelle qui a toujours été au cœur de la promesse de la Société Générale Marocaine de Banques, matérialisée par la signature institutionnelle « Ensemble tout devient possible ».

*Pour une présentation exhaustive des « preuves »,
merci de vous reporter aux pages 7 et suivantes du dossier de presse.*

Votre contact :

Direction de la Communication :

aicha.amor@socgen.com

☎ 022 43 84 62



LA SOCIÉTÉ GÉNÉRALE ET LA RELATION CLIENT

Sur un marché marocain de plus en plus compétitif et face à une évolution qualitative des exigences clients, la **Société Générale Marocaine de Banques a toujours fait de la qualité de la relation client un levier de différenciation fort.**

Celle-ci est d'ailleurs au cœur de son expression institutionnelle « **Ensemble tout devient possible** », un engagement précurseur pris dès 1991 dans un environnement marqué par des discours bancaires centrés sur la maîtrise stricte du métier.

La synergie relationnelle qu'exprime cette promesse est constamment renouvelée en faisant bénéficier la clientèle des dernières évolutions technologiques, notamment en matière de moyens d'accès, et des meilleures innovations dans le domaine des produits et services bancaires.

Depuis plusieurs années, des enquêtes ponctuelles des perceptions de la clientèle permettaient de diagnostiquer la qualité réelle du service rendu, d'identifier d'éventuels dysfonctionnements et de tracer les axes d'amélioration nécessaires. Depuis le second semestre 2004, ces enquêtes ont été transformées en véritable baromètre pour un monitoring permanent de la satisfaction client.

Les 2.200 collaborateurs de la banque, qu'ils soient en base avant ou en base arrière, sont en première ligne de ce challenge, engagés dans une stratégie de développement et de mobilisation.

Cette dynamique se fonde sur les trois valeurs fondamentales du groupe :

- le Professionnalisme à travers l'optimisation permanente des compétences,
- l'Innovation constante à la pointe de la technique et du service bancaire,
- l'Esprit d'équipe qui fonde le ciment d'une culture d'entreprise gagnante.

Ces valeurs permettent d'exprimer trois engagements forts vis-à-vis de l'ensemble de la clientèle :

- la qualité de l'Accueil,
- la qualité de l'Écoute,
- la qualité du Conseil.



LE GROUPE SOCIÉTÉ GÉNÉRALE MAROCAINE DE BANQUES AU MAROC

Le Groupe Société Générale au Maroc est le premier groupe financier international du pays et emploie 2.800 salariés. Il couvre tous les domaines d'activité financière.

SOCIÉTÉ GÉNÉRALE MAROCAINE DE BANQUES

Une banque universelle :

Créée en 1913, la Société Générale Marocaine de Banques est gérée conformément aux standards internationaux édictés par son principal actionnaire, la Société Générale (51,9%).

Positionnement de la Société Générale Marocaine de Banques :

- 1^{ère} banque marocaine ayant un actionnaire de référence international ⁽¹⁾,
- 3^{ème} réseau d'agences ⁽²⁾,
- 3^{ème} banque privée marocaine ⁽¹⁾.

Trois domaines d'activité :

- **La Banque Commerciale :**

Gestion des flux, crédits courants et crédits d'investissement aux entreprises, activité de dépôts et de crédits aux particuliers, commerce extérieur, ...

- **La Banque de Financement et des Grandes Entreprises :**

Financements structurés, missions de fusions-acquisitions et participations, conseil, produits de taux et de change, ...

- **Les Gestions Privée et Institutionnelle :**

Gestion d'actifs (OPCVM obligataires à court et long terme, actions, diversifiés et monétaires), intermédiation boursière, conservation et placement en valeurs mobilières, gestion de patrimoine et conseil aux investisseurs institutionnels,...

Principaux Indicateurs au 30/9/2005 : (variations par rapport au 30/9/2004)

Dépôts Clientèle : 26,912 milliards dirhams	(+22,5%)
Crédits par caisse clientèle : 22,828 milliards dirhams	(+19,1%)
Produit Net Bancaire : 1,350 milliards de dirhams	(+4,7%)
Résultat Brut d'Exploitation : 660 millions de dirhams	(+7,3%)

2.200 collaborateurs

207 agences

180 guichets automatiques bancaires

(1) De par le Produit Net Bancaire (ensemble des revenus).

(2) Parmi les banques privées marocaines.



PRINCIPALES FILIALES DU GROUPE SOCIÉTÉ GÉNÉRALE

EQDOM

Crédit à la consommation

Acquise par le Groupe Société Générale en 2002, EQDOM est leader au Maroc dans le crédit à la consommation.

Avec une part de marché de 30%, elle sert plus de 200.000 clients.

SOGLEASE

Financement par crédit-bail

Créée en 1981, SOGLEASE est leader dans son secteur d'activité, avec une part de marché de plus de 20%. Elle compte dans son portefeuille des clients domestiques et internationaux de tout premier ordre.

ALD AUTOMOTIVE

Location longue durée et gestion de flotte de véhicules

Créée début 2001 à parité avec le groupe ONA, ALD AUTOMOTIVE est leader au Maroc dans le marché de la location longue durée.

LA MAROCAINE-VIE

Assurance-vie

Acquise par le Groupe Société Générale en 2001, LA MAROCAINE-VIE est l'une des compagnies les plus actives sur le marché de l'assurance-vie au Maroc.

GESTAR

Gestion de l'épargne collective

Créée en 1996, GESTAR propose une gamme diversifiée de fonds, qui enregistrent régulièrement des performances financières parmi les plus remarquables de la place. GESTAR a été certifiée AIMR en 2002.

SOGÉBOURSE

Intermédiation en bourse

Créée en 1995, SOGÉBOURSE est l'une des sociétés de bourse leaders de la place. Au-delà de la simple intermédiation boursière, SOGÉBOURSE offre aux investisseurs des conseils et des recherches de qualité, plusieurs fois primées par Reuters et Euromoney.

SG TANGER OFF-SHORE

Banque off-shore

Créée en 2002, SG TANGER OFF-SHORE vise le financement des opérations du commerce extérieur et des projets des entreprises off-shore.

INVESTIMA

Holding de participations

Créée en 1974, INVESTIMA vise à accompagner les investisseurs marocains ou multinationaux dans la création ou le développement d'affaires industrielles et commerciales à travers des prises de participations financières.



LE GROUPE SOCIÉTÉ GÉNÉRALE DANS LE MONDE

La Société Générale est l'un des tout premiers groupes de services financiers de la zone euro. Avec 92.000 collaborateurs dans le monde, son activité se développe dans trois grands métiers :

- Réseaux de détail (en France et à l'étranger) et Services financiers spécialisés, avec plus de près de 18 millions de clients particuliers en France et à l'international.
La Société Générale est la 1^{ère} banque de détail non mutualiste en France.
- Gestions d'actifs et services aux investisseurs, classée parmi les principales banques de la zone euro avec 1 275 milliards d'euros en conservation et 353 milliards d'euros sous gestion à fin juin 2005 et figure parmi les 5 premiers brokers mondiaux à travers Fimat.
- SG Corporate & Investment Banking classée durablement parmi les leaders européens et mondiaux dans ses trois domaines d'excellence : les marchés de capitaux en euro, les dérivés et financements structurés. La Société Générale est la 3^{ème} banque de financement et d'investissement de la zone euro.

La Société Générale figure dans les quatre principaux indices internationaux de développement durable.



L'ACCUEIL, UN ENGAGEMENT QUI SE CONJUGUE AU QUOTIDIEN

Chaque jour, en agence, au téléphone, sur les guichets automatiques, sur Internet, l'accueil, sous toutes ses formes, est le premier engagement et le préalable indispensable pour pouvoir répondre aux attentes de la clientèle. La Société Générale Marocaine de Banques a, depuis plusieurs mois, mis en œuvre un vaste plan d'action pour une qualité d'accueil plus performante, et ce, à travers tous ses canaux de distribution.

Mieux accueillir en agences

Par la proximité, l'élargissement des horaires d'ouverture et l'aménagement des agences, la création de postes de Chargés d'accueil et la formation des agents...

Mieux accueillir, c'est d'abord offrir plus de proximité. Dotée de l'un des trois plus grands réseaux bancaires sur Casablanca (plus de 100 agences), la Société Générale a réalisé 11 nouvelles ouvertures en 2005, portant ainsi le nombre total de ses agences à 207. Ces ouvertures ont porté sur des villes et quartiers marqués par une forte densité de population et une activité économique soutenue. La Société Générale s'est ainsi rapprochée encore plus de la clientèle dans des villes comme Rabat, Marrakech, Tanger ou encore Agadir...

Mieux accueillir, c'est aussi accueillir la clientèle plus longtemps, en élargissant les horaires d'ouverture au public. C'est ce qu'a fait la Société Générale dès le second trimestre 2005. Elle est aujourd'hui la banque qui offre la plus grande souplesse en terme d'horaires d'ouverture. Ceux-ci sont adaptés, selon les agences, aux différentes typologies de clientèles : particuliers, entreprises, commerçants...

Mieux accueillir dans nos agences, c'est avoir le souci constant d'améliorer le confort et les conditions permettant de recevoir nos clients sous l'angle du conseil et de la discrétion. De nombreuses agences ont été aménagées à cet effet et des espaces ont été créés pour mieux recevoir la clientèle.

Mieux accueillir dans nos agences, c'est enfin et surtout accorder la plus haute importance à la qualité de l'accueil personnalisé et humain. C'est pourquoi la Société Générale fait évoluer la fonction de guichetiers payeurs vers des postes de « **Chargés d'accueil** » qui, au-delà des fonctions traditionnelles de dépôt et retraits espèces, sont désormais qualifiés pour prendre en charge les premiers niveaux de besoins de la clientèle. Par ailleurs, plus de **500 Conseillers de Clientèle** individuelle et **100 Conseillers de Clientèle Entreprises** complètent ce dispositif et sont en mesure de recevoir nos clients, analyser leurs besoins et répondre au mieux à leurs attentes. Plus de **100.000 heures de formation** ont été dispensées depuis 2004 pour parfaire l'accueil au guichet et la réception de la clientèle.



Mieux accueillir par téléphone

Répondre plus vite, de façon plus directe et plus professionnelle pour faire de la téléphonie un véritable levier de conquête et de fidélisation.

Mieux accueillir par téléphone, c'est tout d'abord répondre plus vite et plus directement aux appels de nos clients. Pour ce faire, toutes les lignes téléphoniques de nos agences bénéficient désormais du progrès technologique que constitue la **SDA** (Sélection Directe à l'Arrivée). Ce dispositif évite en particulier les problèmes de standard téléphonique surchargé. Chaque Conseiller de Clientèle dispose d'une ligne directe et est ainsi plus facilement joignable par ses clients.

Mieux accueillir par téléphone, c'est également proposer un véritable service d'accueil téléphonique, offrant le meilleur niveau d'écoute, de disponibilité et d'échange avec la clientèle. En créant **Sogetel, le premier centre d'appels dédié à la relation bancaire au Maroc**, la Société Générale a su, à ce niveau, faire la différence. Plus de 50 téléconseillers bancaires sont aujourd'hui en mesure d'accueillir la clientèle sur simple appel. Conseils et informations sur les produits et services bancaires sont délivrés gratuitement en ligne, pour la plus grande satisfaction de la clientèle et des prospects qui apprécient la facilité d'accès, mais aussi la rapidité et l'efficacité des réponses apportées.

Mieux accueillir dans nos distributeurs de billets

Plus de disponibilité et d'accessibilité pour tous et partout au Maroc.

Mieux accueillir dans nos distributeurs de billets, c'est tout d'abord et tout simplement être présent, en plaçant nos automates dans des zones à fort passage et facilement accessibles par la clientèle. Afin de parfaire son dispositif de distributeurs de billets, la Société Générale a ainsi installé plus de **55 nouveaux guichets automatiques bancaires (GAB) en 2005**, portant ainsi son réseau à environ 180 GAB répartis sur l'ensemble du territoire.

Mieux accueillir dans nos distributeurs de billets, c'est aussi savoir être vigilant quant à leur bon fonctionnement. Un dispositif de surveillance à distance permanent faisant appel aux technologies de pointe a été mis en place afin d'assurer **la plus haute disponibilité de nos GAB**. C'est ainsi que leur taux de disponibilité s'est amélioré durablement, se rapprochant désormais du taux record de 99%.

Mieux accueillir dans nos distributeurs de billets, c'est enfin pouvoir accueillir le plus grand nombre. Préparés à l'**interopérabilité nationale**, les GAB de la Société Générale sont aujourd'hui accessibles à tous les porteurs de cartes, quelles que soient leurs banques au Maroc comme à l'étranger. Tout a été mis en œuvre pour que la fonction essentielle de retraits espèces soit extrêmement rapide et efficace pour tous.



Mieux accueillir sur Internet

sgmaroc.com, sgmaroc-online, sites institutionnel et transactionnel, un service en ligne performant.

Mieux accueillir sur Internet, c'est naturellement offrir un service d'information en ligne et c'est là tout l'objet de notre site institutionnel **sgmaroc.com**, véritable vitrine de la banque.

Mieux accueillir sur Internet, c'est aussi offrir à la clientèle l'accès à un certain nombre de services en ligne. En ouvrant son site transactionnel **sgmaroc-online**, la Société Générale a permis à ses clients d'accéder, via Internet, à la consultation de leurs soldes et historiques de comptes, ainsi qu'à un grand nombre de services : virements, commandes de chèques ou de cartes, mises en opposition de moyens de paiement...

Mieux accueillir sur Internet, c'est enfin permettre aux internautes intéressés par la Société Générale d'échanger à tout moment avec la banque. Des conseillers, spécialement dédiés au canal e-mail, les reçoivent et répondent à toutes leurs interrogations à l'adresse : contact@sgmaroc.com. Nos Conseillers de Clientèle individuelle et d'Entreprises sont également joignables à leur adresse e-mail : prénom.nom@socgen.com.



L'ÉCOUTE, AU CŒUR DE LA RELATION BANCAIRE

L'écoute est un engagement essentiel de la relation bancaire. Parce que chaque client est différent, parce qu'ils ont chacun des besoins spécifiques, la Société Générale se doit de comprendre et d'analyser chacune de leurs situations et chacune de leurs attentes. C'est dans cet objectif que, depuis plusieurs mois, un dispositif global a été méthodiquement préparé et mis en place pour mieux servir la clientèle.

Mieux écouter pour mieux s'adapter aux attentes des clients

*Identifier les perceptions et les attentes des clients,
rechercher leur feed-back pour s'améliorer et innover,
mais encore offrir plus de disponibilité et de personnalisation.*

Mieux écouter la clientèle, c'est savoir s'appuyer sur le vécu et le ressenti des clients pour détecter d'éventuels sujets d'insatisfaction ou encore des attentes nouvelles, et, par là, inscrire toute l'organisation dans une démarche d'amélioration et d'innovation permanente. La Société Générale a marqué sa volonté d'écoute en mettant en place en 2004 un baromètre permanent de satisfaction client. Ce baromètre, toujours riche d'enseignements, oriente les réflexions, les procédures et l'évolution même de l'offre de produits et services. Aujourd'hui, une gamme de produits riche et complète est proposée, assortie d'une démarche commerciale adaptée à chaque segment ou catégorie de clientèle. Cette démarche est illustrée, par exemple, par le lancement en 2005 d'Imtiyazat Al Mouwaddaf, une offre spécifique dédiée aux fonctionnaires, ainsi que l'Offre Partenaires, dédiée aux entreprises et à leurs salariés.

Mieux écouter pour mieux servir la clientèle au quotidien

Mieux écouter la clientèle au quotidien, c'est lui permettre de contacter facilement sa banque et à n'importe quel moment sur de larges plages horaires pour lui délivrer un premier niveau de service et de conseil. C'est là la mission du centre d'appels Sogetel, à l'écoute de la clientèle de 8h30 à 20h30, sans interruption dans la semaine, et de 9h à 13h le samedi.



Mieux écouter la clientèle au quotidien, c'est offrir à chacun un interlocuteur dédié pour sa relation bancaire. Chaque client dispose d'un Conseiller de Clientèle en agence, qui peut le recevoir, de préférence lors d'un rendez-vous pré-établi, pour étudier chacun de ses besoins et lui proposer des solutions adaptées. Ainsi, ce moment propice où se retrouvent le client et son Conseiller de Clientèle attiré dans un cadre de confiance et d'écoute mutuelle est mis à profit pour établir les bases d'une relation claire, solide et durable.

Mieux écouter la clientèle, c'est enfin savoir dialoguer avec elle par e-mail, de façon simple et interactive. Les conseillers e-mail de la Société Générale sont à la disposition de tous nos clients qui souhaitent utiliser le canal Internet pour communiquer avec leur banque.



LE CONSEIL, UNE DIMENSION ESSENTIELLE DE LA RELATION BANCAIRE

En matière de service bancaire, le conseil est une valeur essentielle. Il permet en effet de donner à la relation sa véritable dimension. C'est pourquoi la Société Générale a mis en place un dispositif multi-formes, en phase avec les différents niveaux de besoins exprimés par la clientèle.

*En agence, en face à face ou en ligne,
au quotidien ou pour des besoins très pointus,
le conseil SGMB est porteur d'une valeur ajoutée très appréciée par les clients.*

Mieux conseiller au quotidien

Le conseil se délivre tout d'abord en agence et en face-à-face. Dans les agences Société Générale, 500 Conseillers de Clientèle de Particuliers et plus de 100 Conseillers de Clientèle Entreprises sont, au quotidien, les interlocuteurs privilégiés des 400 000 clients Particuliers, Professionnels et Entreprises de la banque.

Le conseil se délivre également par téléphone, via Sogetel, le premier centre d'appels bancaire dédié à la relation bancaire au Maroc. 50 téléconseillers, formés aux produits et services bancaires, sont en mesure de délivrer des conseils personnalisés par téléphone. Ils sont équipés pour ce faire d'outils de simulation en ligne et disposent d'une vision large, précise et en temps réel de la situation bancaire entretenue avec chaque client.

Mieux conseiller pour des besoins spécifiques

Pour des besoins nécessitant un haut niveau de technicité, les équipes spécialisées de la banque, toutes récemment renforcées mettent leur savoir-faire et leur expertise à la disposition de la clientèle.

La clientèle Entreprises bénéficie ainsi des compétences d'équipes spécialisées en matière :

- de financement structurés, pour un conseil en matière de stratégie financière et d'opérations haut de bilan,
- de financement des investissements, pour des solutions sur-mesure aux besoins de mise à niveau et d'investissements les plus complexes et variés,
- de financement de toute opération immobilière,
- de traitement des opérations internationales, pour un indispensable accompagnement en matière de commerce extérieur,
- de banque électronique, pour une optimisation de la gestion de trésorerie ou encore de la gestion des flux (virements de salaires, virements fournisseurs...).



La clientèle de Particuliers peut, quant à elle, bénéficier de toutes les compétences des équipes de gestion de patrimoine pour tout conseil pointu en matière de placements financiers, de fiscalité, ou encore de transmission de patrimoine...

Mieux conseiller par l'intermédiaire des filiales spécialisées du Groupe

Au sein des multiples filiales spécialisées du Groupe, de nombreux experts mettent à la disposition des clients de la banque leur expertise acquise, chacun dans leur domaine d'activité.

Pour la clientèle Entreprises :

- Sogelease propose des offres de crédit-bail mobilier et immobilier adaptées à chaque besoin d'investissement de l'Entreprise ou du Professionnel.
- La Marocaine-Vie met en oeuvre des contrats collectifs sur-mesure permettant d'organiser efficacement les schémas de retraites complémentaires des salariés d'une même entreprise.
- Gestar propose aux entreprises ses offres en matière de fonds dédiés et de placement de trésorerie.
- ALD Automotive offre un service complet et sophistiqué en matière de gestion du parc automobile de l'entreprise.

Pour la clientèle de Particuliers

- Sogéboourse permet aux clients patrimoniaux de bénéficier de conseils avertis et personnalisés dans la gestion de leurs portefeuilles titres, en tenant compte de leur orientation de gestion.
- Gestar offre à la clientèle de la banque une gamme de SICAV et FCP riche et complète, qui s'adapte à toutes les perspectives de placement (à court, moyen ou long terme).
- Eqdom offre toutes les formules de crédits à la consommation, à destination des fonctionnaires comme des salariés d'entreprises, ou encore des formules de LOA (Location avec Option d'Achat), pour l'achat de véhicules neufs avec des conditions fiscales particulièrement avantageuses.
- La Marocaine-Vie, seule compagnie au Maroc spécialisée en assurance-vie, apporte enfin tout son savoir-faire en matière d'ingénierie patrimoniale ou encore de préparation à la retraite.

Mieux conseiller grâce au savoir-faire et la présence du Groupe Société Générale dans le monde

En s'appuyant sur toute l'expertise du Groupe Société Générale en France et dans le monde, la SGMB est en mesure de mettre à la disposition de sa clientèle des offres complexes telles que le cash pooling, permettant ainsi aux entreprises marocaines d'effectuer une gestion centralisée de leur trésorerie.

De même, à l'heure où les entreprises marocaines vont à la conquête du continent africain, la SGMB est la mieux armée pour les accompagner, et ce notamment grâce aux filiales du Groupe présentes dans cette région et souvent leaders sur leur marché local (Sénégal, Cameroun, Guinée Equatoriale, Mali, Côte d'Ivoire, Tchad, Ghana, Tunisie, Algérie, Egypte...).



FICHE DE VISITE

LE PREMIER CENTRE D'APPELS BANCAIRE AU MAROC

En créant, en septembre 2004, Sogetel, le premier centre d'appels intégré spécialement dédié à la relation bancaire au Maroc, la Société Générale se positionne en véritable précurseur au plan national.

Elle se dote ainsi d'un outil à forte valeur ajoutée, sur la voie d'avenir du service bancaire multi-canal. L'objectif est d'intensifier et d'optimiser l'utilisation de la téléphonie couplée à l'informatique comme outil de conquête, de fidélisation et de valorisation de la relation client.

Une nouvelle génération de Conseillers de Clientèle

Sogetel s'est dotée d'une équipe opérationnelle dédiée, constituée de chefs de projets et de superviseurs encadrant 50 téléconseillers de profil BAC+4.

Parlant couramment plusieurs langues (arabe, français, berbère, espagnol et anglais), ils ont été formés par le Département Formation professionnelle de la banque et ont effectué des stages en agence.

L'activité très stimulante de la banque par téléphone constitue, pour les téléconseillers, un excellent tremplin pour une carrière bancaire et une source forte de motivation. Après avoir fait leurs premières armes en télémarketing bancaire, ceux-ci se voient, en effet, proposer des fonctions commerciales au sein du réseau Société Générale. A ce titre, dix téléconseillers ont d'ores et déjà pris leurs nouvelles fonctions.

Une technologie de pointe

Au sein d'un open space insonorisé et confortable, sécurisé par badge magnétique, les téléconseillers prennent en charge les communications avec les clients et prospects dans une ambiance feutrée, offrant le meilleur niveau d'écoute, de concentration et d'échange.

Les équipes sont coachées par des superviseurs qui ont une visibilité et une autonomie d'intervention sur tout le plateau pour un encadrement permanent et personnalisé.

Téléconseillers et superviseurs disposent d'outils de télémarketing et de gestion de la relation client particulièrement performants, permettant de personnaliser les échanges, d'effectuer des simulations en ligne et d'offrir un excellent niveau de conseil. Ils sont « on line » avec les systèmes d'information de la banque qui leur permettent de disposer en temps réel de toute l'information client nécessaire.

Par ailleurs, l'environnement informatique a été configuré selon les meilleures normes de sécurité et de confidentialité des opérations.



Des performances très encourageantes

Sogetel traite à la fois l'émission et la réception d'appels. Les clients apprécient de pouvoir entrer en contact avec leur banque sur des plages horaires très larges (de 8h30 à 20h30 du lundi au vendredi, de 9h00 à 13h00 le samedi). Ils apprécient tout autant que la banque devance leurs besoins et les contacte pour leur proposer un crédit ramadan ou encore un placement avantageux...

Ainsi, après une année de fonctionnement, plusieurs dizaines de milliers de contacts clients ont pu être réalisés.

Une véritable relation de proximité et de confiance avec la clientèle de particuliers a été établie, permettant de mettre en œuvre avec efficacité aussi bien des opérations de prospection, d'équipement produits, que des campagnes de fidélisation de la relation, de télérecouvrement ou des enquêtes de satisfaction client ...

Dès lors que le téléconseiller détecte un nouveau besoin chez un client (placement, découvert, crédit...), il l'oriente vers son Conseiller de Clientèle en agence à travers une prise de rendez-vous personnalisée.