

A propos d'Atos Consulting

Avec près de 3 000 consultants, le conseil en management est l'un des grands métiers du groupe Atos Origin.

Atos Consulting accompagne ses clients dans l'élaboration de leur stratégie, la structuration de leur organisation, l'amélioration des processus et la maîtrise des technologies de l'information au service de la performance et de l'excellence opérationnelle.



Atos Consulting

River Ouest

80 Quai Voltaire

95 877 Bezons cedex

Tél. : 01 73 26 00 00

Fax : 01 73 26 00 01

Les matinées Atos Consulting

*Rendez-vous d'échanges entre experts et professionnels
du secteur Banque & Assurance*

Jeudi 30 juin 2011

***E-BANKING ET TRANSFORMATION DE
LA RELATION CLIENT***

UN REGARD DIFFERENT >>

Les évènements Atos Consulting :

- » Une occasion unique pour se rencontrer et échanger sur les problématiques actuelles et futures auxquelles vous êtes régulièrement confrontés.
- » Un moment convivial pour partager et débattre des solutions à mettre en œuvre dès aujourd'hui.
- » Une occasion de prendre du recul par rapports aux enjeux quotidiens.
- » Une opportunité pour nouer de nouvelles relations professionnelles.

La matinée débat Atos Consulting se tiendra dans les Salons du Cercle Républicain
5, avenue de l'Opéra 75001 Paris
de 8h30 à 11h00

Les inscriptions sont **gratuites et accessibles** auprès de :

insaf.azizi@atos-consulting.com

francoise.blanchard@atos-consulting.com

Au 01 73 26 10 13 ou 01 73 26 10 26

Réponse souhaitée avant le 24 juin 2011

E-banking et transformation de la Relation Client

Il n'y a pas si longtemps, de nombreux acteurs de la place financière s'interrogeaient sur la place d'Internet dans leur business model... Fallait-il réellement investir dans ce media ? Deviendrait-il un canal à part entière ?

Aujourd'hui, naturellement, la question ne se pose plus ... Le e-banking est une réalité même s'il offre encore de nombreuses marges de progrès.

La relation client a évolué et n'a pas fini de se transformer, car les choses s'accélèrent.

Alors que bon nombre d'établissements travaillent encore sur le fait de mettre le client au cœur de leurs organisations, l'enjeu est maintenant de mettre la banque au cœur des communautés de clients.

Marketing 2.0... Social CRM... Que penser de ces nouvelles tendances ? Comment agir ?

Chez Atos Consulting, nous pensons que ces questions posent au final deux niveaux d'enjeu :

-Le premier enjeu s'articule autour de la sécurisation de la relation client dans un contexte où médias, canaux, concurrents se démultiplient très rapidement. Plus que jamais la qualité de la relation client est stratégique. Notoriété, réputation, satisfaction jouent un rôle clé au service (ou au détriment) de la marque...

-Le second enjeu est bien sur de rebondir sur toutes ces nouvelles opportunités de développement qu'offrent les réseaux sociaux et plus simplement Internet. Aller au bout des approches de e-banking reste un levier de développement incontournable sous réserve d'une véritable orientation client...

Faire de ces nouveaux contextes un véritable atout concurrentiel, c'est bien l'objectif de ce petit-déjeuner. Une occasion unique de partager partis-pris et facteurs clés de succès...

Marie-Frédérique Naud

Associé Comité Exécutif - Directeur du Pôle Services Financiers

Jeudi 30 juin 2011

E-banking et transformation de la Relation Client

Atelier

de 8h30 à 11h00

1. Le client au cœur des Institutions Financières

Allez au bout de l'organisation centrée client

Un client qui n'est toujours pas au cœur du dispositif

- Principaux processus impactés au sein des organisations
- Quels leviers d'amélioration rapide et efficace mettre en œuvre ?

Les fondamentaux de la relation client, des incontournables à ne surtout pas oublier

- Clés de succès au service d'un cercle vertueux : satisfaction, fidélisation et développement
- Quels outils et méthodes adopter ?

La E-réputation, un nouvel entrant

- Impacts et conséquences
- Comment s'y adapter ?

2. Du E-banking au Marketing 2.0

De « l'organisation centrée client » ...

... à la « banque / assurance au cœur des communautés de clients »

Au sein d'un marché mature, le client se transforme et consomme davantage sur Internet

- Nouveaux comportements, nouvelles attentes
- Quels leviers pour adapter son offre et son positionnement ?

Des communautés de clients qui transforment la relation client

- Principaux enjeux et conséquences
- Quelle stratégie adopter face aux réseaux sociaux ?

Vers une stratégie Marketing 2.0

- Principes et leviers
- Quels sont les facteurs clés de succès ?

Prenez date !

Prochaine matinée : 29 Septembre 2011

Le Lean Management dans les services financiers : une démarche fédératrice et innovante, facteur de succès dans l'amélioration continue de la performance.