



**Section
CMN**

"V!s ma V!e" à l'ère du Nouveau Monde

**Le quotidien de Jean-Michel, chargé de clientèle,
(appelé JEM par ses collègues) ...**

8h40

J'arrive à l'agence et croise Mr Contrarié dans le LSB : il m'accoste et se plaint de devoir maintenant déposer ses remises de chèques à l'automate. « Et l'humain dans tout cela ? Le service client n'existe plus, c'est lamentable, je n'ai pas de temps à perdre avec vos machines juste pour encaisser un chèque ». Je me dis que l'humain ce serait de me reconnaître et de me dire bonjour non ? Mais bon je prends sur moi, lui souris et lui vante les avantages liés au fait de déposer même en dehors des horaires de l'agence.

8h45

Connexion à l'ordi, ouverture d'Outlook, DCOM. J'ai déjà 5 messages vocaux depuis hier soir, dont 3 appels de Mr Pressé qui souhaite être rappelé de toute urgence car il change de voiture. Je commence par cela, il est capable d'être allé chercher le véhicule hier soir, rouler sans assurance. Si jamais il y avait un sinistre, ce serait un nouveau problème à gérer. Je traite d'abord ce message.

9h00

Ouverture de l'agence. Mme Habitude arrive au guichet de bonne heure. Elle vient souvent, elle me voit dans mon bureau sans personne et pousse ma porte : « Vous êtes occupé ? ». Je laisse mon DCOM en plan. Elle ne s'explique pas le solde de son compte comme toutes les semaines. Elle a un paiement qu'elle ne veut pas payer « c'est pas moi y'à qu'à regarder je suis jamais allée à Bordeaux donc ça peut pas être moi ». Classique, après 10 min d'investigation poussée, elle finit par se rappeler que c'est bien elle qui a effectué le paiement en question.

9h15

Je vois Mme Enervée ma cliente qui patiente à l'accueil et s'offusque que les dépôts d'hier soir ne soient pas encore traités... Je la reçois et lui explique notre nouvelle organisation à venir où il ne sera plus possible de déposer les chèques à l'accueil, mais bénéficiera encore d'un service de qualité disponible à tout moment. Tant pis, je n'ai encore pas avancé dans le traitement des tâches quotidiennes du DCOM.

9h20

Le coach nous envoie un Lync pour nous informer que la caisse voisine ne peut pas ouvrir car elle a un problème d'effectif. Mlle DEPANNEUSE doit partir sur-le-champ les aider. Nous devons appeler les clients pour reporter ses rendez-vous. La semaine dernière c'est nous qui avons une absence imprévue. On commence à se dire que la demande de la Cfdt de créer une équipe d'intervention serait une solution à ces problèmes de plus en plus fréquents.

9h30

RDV planifié, enfin un créneau prévu où je ne serai pas interrompu par des tâches annexes. Un jeune couple de prospects vient me voir pour un financement. Je suis content de leur apporter une proposition, un peu gêné toutefois d'avoir dû couper l'entretien 5 fois en 1h par des appels externes. Ce n'est pas grave, M. Prospect a beaucoup d'humour, il a vu que M. Enervé cherchait à me rappeler quand il a vu apparaître son nom sur l'écran et il me l'a gentiment signalé...

- 10h45** Je reprends mon DCOM, il faut que je parvienne à contacter quelques clients du "fil de l'eau" avant mon prochain rdv fixé à 11h, pour une nouvelle offre téléphonique.
- 11h** Mme SAV vient bien parler téléphonie, mais pas pour évoquer la nouvelle offre : elle n'arrive plus à envoyer de SMS depuis quelques temps. J'appelle notre service hotline pour gérer cela. Après 35 min d'attente, 2 interlocuteurs et 3 redémarrages du téléphone, il faut se rendre à l'évidence, il va falloir passer par un échange. Je lui propose notre nouvelle offre, la cliente me réponds qu'il faudrait d'abord que ça marche avant de passer à autre chose.
- 12h** Ma collègue m'informe que le GAB est en cours de redémarrage suite à un problème technique sur la trappe de dépôt...c'est la 3ème fois en quelques semaines que cet incident se produit. A chaque fois la même histoire : le technicien se déplace, remplace la pièce et ça recommence. C'est sûr qu'avec des pièces d'occasion, il y a plus de risque de récurrence. Du coup, plusieurs clients s'impatientent car le GAB ne fonctionne pas. C'est difficile de mettre en avant les avantages des dépôts aux GAB quand ils sont régulièrement HS... Je les envoie au distributeur le plus proche (celui du CIC) en croisant les doigts pour que l'automate soit remis en service rapidement.
- 12h10** Mme Accident est à l'accueil et demande impérativement à me voir. Elle a un sinistre à déclarer et m'informe qu'elle n'a pas réussi à joindre Constatel. Je ne suis pas surpris, les délais avec la tempête du mois dernier se sont allongés. Je lui propose de déclarer son sinistre en ligne mais elle est trop énervée et ne m'écoute pas... Pour apaiser la situation, je lui planifie un rdv que j'intercale entre mes 2 rendez-vous de ce soir, en espérant que celui d'avant se termine rapidement.
- Pendant ce temps, Mr Impatience trépigne en agitant sa remise de chèques. Je n'ose imaginer ce qui va se passer quand je vais enfin pouvoir m'occuper de lui et lui rappeler que les remises de chèques sont à déposer aux automates...
- 12h15** Lync du coach: il vient de recevoir un appel du directeur de secteur, il souhaite connaître ma production commerciale de la matinée.
- 12h30** Je n'ai pas vu la matinée passer. C'est l'heure de la pause. Je vais vite manger et m'y remettre car il faut vraiment que je traite les tâches quotidiennes et suivi commercial de mon DCOM... Heureusement, l'entreprise prend soin de ma santé et qualité de vie au travail...

Tiens, je vois que cet après-midi on a la visite des délégués de la Cfdt,.

Ca tombe bien j'ai plein de sujets à voir avec eux, j'en ai des choses à leur dire !

