

Refondre le modèle  
de banque privée  
d'un leader de la  
banque de détail

**PRACTICE**

Vente & Marketing

**SECTEUR**

Banque et assurance

**DURÉE DE LA MISSION**

6 mois

Notre client, leader de la banque de détail, souhaite refondre son modèle de banque privée pour faire la différence par l'expertise et la qualité du conseil.

KEPLER propose la refonte de la segmentation client, une adaptation des métiers et une approche de transfert des clients pour des portefeuilles homogènes en termes de besoins et d'expertise.

## Contexte

---

- Un modèle historique qui avait atteint son « plafond de verre »
- Des portefeuilles dégradés au fil du temps avec des clients non éligibles très chronophages pour les conseillers privés

## Objectif(s)

Maximiser l'efficacité du modèle de distribution

---

- Développer le marché banque-privée du territoire : resegmenter le fonds de commerce pour positionner le bon niveau d'expertise en face du bon client et personnaliser le niveau de conseil
- Créer une banque privée des entrepreneurs, capable de gérer la partie privée et pro du chef d'entreprise
- Basculer 68% des clients dans de nouveaux portefeuilles sans générer d'insatisfaction

## Méthodologie

1 **Diagnostic**  
du fonds de commerce

2 **Définition des orientations distributives** et de la trajectoire visée avec la Direction Générale et la Direction Commerciale

3 **Définition précise du modèle relationnel, simulation et ajustements** sur l'ensemble du fonds de commerce avec définition des compétences et ressources complémentaires à activer (managers, experts, middle office)

4 **Conduite de 2 pilotes pour valider les concepts** (notamment banque privée des entrepreneurs) « dans la vraie vie » et ajustements



5 **Construction avec le marché du dispositif cible de pilotage réseau banque-privée** y compris des nouveaux process et pratiques : rituels de management, outils de pilotage de l'activité et des résultats commerciaux

6 **Conduite d'un « pilote déploiement » sur une agence banque-privée** pour valider le dispositif de conduite du changement collaborateurs et d'accompagnement client dans leur changement de conseiller

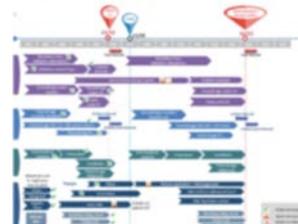
7 **Accompagnement de la bascule** sur l'ensemble du réseau

8 **Pilotage de la montée en charge et conduite d'observations terrain** à 1 mois, 3 mois et 6 mois pour confirmer la bonne appropriation du nouveau modèle

## Leviers et outils

- **Segmentation Dynamique**
- **Protocole de transfert clients**

Planning mission  
par grandes activités



Synthèse de la trajectoire « as is »  
à « to be » du fonds de commerce



Exemple d'analyse « quanti »  
de transferts de portefeuilles



Protocole de transfert et  
d'accompagnement client



**6k**

**Clients fortunés basculés dans de nouveaux portefeuilles** avec une satisfaction améliorée



**Doublement du rythme de conquête** sur la première année



**Atteinte des objectifs cibles d'encours épargne** pour la 1ère fois depuis 10 ans

« Un très gros challenge de satisfaction client à relever suite à une première tentative menée par les équipes internes quelques années plus tôt et soldée par une expérience globalement négative.

Nous avons pris le temps avec l'équipe interne et les parties prenantes de concevoir et tester les différents dispositifs pour trouver le bon mix entre approche industrielle et personnalisation client.

Au final : un réel succès salué par une prolongation de notre collaboration avec ce client. »

---

**Thierry Fouilland** - Directeur associé  
Leader Practice Vente et Marketing

## Nos bureaux

 [Visit Us | Kepler-consulting.com](https://www.kepler-consulting.com)



### ■ FRANCE

32 boulevard Haussmann  
75009 Paris – France

[info@kepler-consulting.com](mailto:info@kepler-consulting.com)

Tel.: + 33 (0)1 44 75 05 35

### ■ USA

159 N. Sangamon Street, Suite 200  
Chicago, IL 60607-2201 - USA

[usa@kepler-consulting.com](mailto:usa@kepler-consulting.com)

Tél : + 1 (708) 969 1963

### ■ CHINE

Room 351, 3F, No.135 Yanping Road,  
Jing'An District,  
Shanghai, 200042, China

[china@kepler-consulting.cn](mailto:china@kepler-consulting.cn)

Tel.: +86 (0)21 - 6117 0311

### ■ INDE

#312, DBS Center, 31A, Cathedral Road  
Nungambakkam, Chennai  
600034 - India

[india@kepler-consulting.com](mailto:india@kepler-consulting.com)

Tel.: + 91 (0) 44 40 50 92 00



## Contacteur l'auteur

**Thierry Fouilland**

[thierry.fouilland@kepler-consulting.com](mailto:thierry.fouilland@kepler-consulting.com)