



Réorganiser le modèle
distributif de proximité
d'un leader de banque
de détail

PRACTICE

Vente & Marketing

SECTEUR

Banque et assurance

DURÉE DE LA MISSION

12 mois

Notre client, leader de la banque de détail, souhaite réorganiser son modèle distributif de proximité (réseau et maillage).

KEPLER propose la mise en place d'une approche basée sur un diagnostic prospectif du territoire (dont géomarketing), suivi de la conception et du déploiement d'un nouveau modèle distributif.

Contexte

- Un constat partagé : le modèle distributif en place n'est plus totalement adapté aux attentes des clients et à l'évolution des modes de consommation (notamment self-care et digital... avec le maintien d'un ancrage territorial) et aux évolutions du potentiel économique et démographique des différentes zones du territoire

Objectif(s)

Maximiser l'efficacité du modèle de distribution

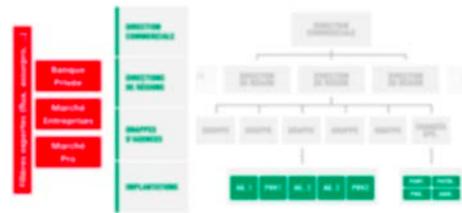
- Produire un diagnostic flash à 360° de la situation de la distribution de la banque
- Analyser les potentiels du territoire, notamment géomarketing et situation concurrence
- Co-construire un modèle plus efficace et le décliner sur chaque bassin de vie (agences, métiers / compétences, portefeuille, ...)
- Tester et ajuster
- Déployer en minimisant l'impact client / l'impact sur l'activité commerciale

Méthodologie

Leviers et outils

- 1 **Analyse du fond de commerce** et de la segmentation client
- 2 **Diagnostic géomarketing prospectif de l'ensemble du territoire** et constitution de zones homogènes
- 3 **Conception du nouveau modèle distributif :**
 - Nouveaux métiers et compétences
 - Maillage et organisation du réseau (ouvertures / fermetures, grappes d'agences, modèles de présence alternatifs)
 - Répartition de l'offre de services fiduciaire et conseil
 - Réaffectation des clients aux bonnes compétences / au bon conseiller
 - Ajustement du fonctionnement : process, outils, management, délégations, fonctionnement opérationnel, pilotage réseau...
- 4 **Construction et conduite de tests / expérimentations**
- 5 **Préparation du déploiement avec implication du management de proximité** dans les ajustements locaux du modèle
- 6 **Mise en œuvre « big bang » avec un dispositif calibré d'accompagnement** et conduite du changement
- 7 **Pilotage de la montée en charge**

- **Principes clairs définis au lancement**
- **Approche diagnostic flash à 360°**
- **Modèle de relation client** (humain et digital) **défini pour chaque segment**



40

Postes créés sur les segments et territoires à plus fort potentiel



Une bascule sans impact significatif sur l'activité commerciale malgré la transformation



Un PNB au plus haut historique 1 an après bascule, avec une activité crédit habitat et une conquête en forte hausse

« Au-delà des intuitions et de la connaissance terrain de l'équipe dirigeante, le premier challenge a été d'objectiver les gisements d'efficacité distributive, qu'ils soient internes (organisation, fonctionnement, compétences...) ou externes (potentiel de chaque bassin de vie, concurrence...).

Le deuxième challenge a consisté à trouver le bon dosage d'accompagnement du changement pour identifier les freins, ajuster le modèle aux différentes réalités terrain sans le dénaturer, démontrer et convaincre notamment au travers des résultats des tests et pilotes.

Enfin, l'attention portée à l'accompagnement client, notamment en cas de changement de conseiller, a permis de mettre en œuvre la transformation avec très peu d'effets de bord. »

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

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

USA

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

usa@kepler-consulting.com

Tél : +1 (312) 371 6198

CHINE

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

china@kepler-consulting.com

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

INDE

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

india@kepler-consulting.com

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



Contacteur l'auteur

Thierry Foulland

thierry.foulland@kepler-consulting.com