



interactifs

■ Cas LCL : « La rupture culturelle pour de meilleurs résultats commerciaux »

Le client

LCL (Le Crédit Lyonnais) est une banque française fondée à Lyon en 1863. Elle fait maintenant partie du groupe Crédit Agricole.

La mission

LCL souhaite créer une rupture culturelle et observer des comportements face aux clients qui sont beaucoup plus engagés, audacieux, précis et concrets et en fin de compte beaucoup plus respectueux du client à travers plus de transparence sur leurs intentions.

Dans une démarche de qualité globale LCL décide que cette rupture doit avoir lieu dans sa Banque de Réseau ainsi que dans sa Banque Privée récemment créée.

LCL a confié cette mission à Interactifs depuis 2007, formant à la Discipline Interactifs® plus de 3 000 collaborateurs, dont :

- Dans la Banque de Réseau :
 - Le front office (conseillers privés, professionnels et professions libérales)
 - Le management (directeurs d'agence, directeurs de groupe d'agence)
- Dans la Banque Privée :
 - Le front office (conseillers en banque privée)
 - Le management (responsables de pôle, directeurs régionaux)

Le résultat

Sur la base de nos échanges avec l'entreprise, nous constatons avoir eu une influence sur les résultats commerciaux de la Banque de Réseau et de la Banque Privée. Nous le croyons bien volontiers, même si l'impact direct et spécifique d'un « meilleur comportement relationnel » est difficile à quantifier.

L'ensemble de nos interlocuteurs nous disent qu'Interactifs a par ailleurs permis aux forces vives de mieux gérer le stress de leurs métiers, une chose d'importance dans les périodes troubles des dernières années.

Face au succès de la formation Interactifs, LCL a décidé de la déployer à la majeure partie de ses collaborateurs. Le Groupe Crédit Agricole a pris l'initiative d'intégrer la formation dans l'offre de son institut de formation (IFCAM), afin que cette formation puisse perdurer au sein du LCL et se développer au sein du Crédit Agricole. A ce jour, Interactifs a formé 6 animateurs IFCAM.

Pour tout complément d'information sur ce cas, merci de prendre contact avec nous aux coordonnées fournies sur le site.