

1^{er} février 2019

Le Crédit Mutuel Nord Europe, 1^{ère} banque mutualiste à pratiquer l'écoute active et continue des clients, pour améliorer son expérience Client

Depuis toujours, le Crédit Mutuel Nord Europe porte la satisfaction de ses clients et sociétaires dans son ADN de marque et continue à prouver qu'il est à l'écoute de ses clients. Au niveau national, le Crédit Mutuel a notamment été élu pour la 11^{ème} année consécutive n°1 de la Relation Client dans le secteur Banque*. Le CMNE va plus loin avec la mise en place depuis 2017 de l'outil de satisfaction client, SPOT. Il publie maintenant le niveau de satisfaction sur chaque page de ses agences sur le site cmne.fr comme cela existe dans d'autres secteurs d'activité. C'est cette volonté de transparence qui inscrit le Crédit Mutuel Nord Europe comme la 1^{ère} banque mutualiste à partager ses résultats de satisfaction avec ses clients et sociétaires.

Un outil de management opérationnel efficace

Le Crédit Mutuel Nord Europe a lancé en 2017 une démarche inédite d'écoute client en collaboration avec Critizr, qui permet de prendre le pouls satisfaction de chaque sociétaire.

Le dispositif SPOT (nom du dispositif d'écoute client) vise à mesurer la satisfaction en interrogeant les clients "à chaud" quelques heures après un contact avec le CMNE, quel que soit le canal utilisé (agence, téléphone, site internet ou appli mobile).

Cette solution donne la possibilité aux directeurs d'être connectés tous les jours à l'ensemble des clients interrogés (+ de 58 000 avis depuis le lancement en mars 2017 et un niveau de satisfaction de 4,4 étoiles sur 5). Les remarques sont partagées à l'ensemble des équipes pour valoriser le travail, traduire les besoins en actions concrètes et nourrir la stratégie d'innovation. Les clients qui émettent un avis négatif sont systématiquement recontactés par le directeur de leur agence pour trouver ensemble des solutions et revenir sur les points d'incompréhension.

Des bénéfiques gagnants/gagnants pour les clients et les collaborateurs

Agilité, interactivité, fluidité et rapidité sont les principaux avantages de ce dispositif. Le temps moyen de réponse se situe aux alentours de 48 heures entre l'avis d'un client et le rebond d'un directeur (quand le client remonte une insatisfaction ou une question).

Les verbatim sont analysés pour détecter les sujets récurrents que les clients remontent.



Si l'écoute Client permet localement aux agences de prendre le pouls satisfaction de leurs clients, elle permet également de fixer des axes stratégiques d'amélioration Client pour le CMNE et d'identifier ses forces et axes d'amélioration.

*Enquête réalisée par BearingPoint et Kantar TNS en novembre 2017 auprès de clients/usagers d'entreprises/administrations, issus d'un échantillon de 4 000 personnes

A propos du CMNE

Le Crédit Mutuel Nord Europe est un leader de la bancassurance sur les marchés des particuliers, professionnels, entreprises et associations. Banque mutualiste, elle dispose d'un statut coopératif transparent qui associe étroitement ses administrateurs et collaborateurs. Euro régional, le Groupe CMNE est présent en France sur 7 départements au nord de Paris mais également en Belgique avec sa filiale Beobank. Il s'organise autour de 2 pôles d'activité : la bancassurance et la gestion pour compte de tiers avec sa filiale La Française.



CONTACT : Lucille BOIDIN +33 (0)3.28.03.69.06 lucille.boidin@cmne.fr
Plus d'informations sur www.cmne.fr

