



# La CEAPC de demain : que des client-es Premium géré-es par des salarié-es « Discount »

## PREMIUM : d'abord le test des connaissances

Par avance, merci de donner à minima une bonne réponse à chaque question ci-dessous.

*A gagner : un statut de Client Premium pour les salarié-es les plus pauvres*

C'est parti... Connaissez-vous :



- ✓ Des voitures et des essuies glace Premium ?
- ✓ Des marques d'hôtels Premium ?
- ✓ Des biscuits et autres chocolats Premium ?
- ✓ Des Smartphones Premium ?
- ✓ Des sites de rencontre Premium ?
- ✓ Du papier toilette Premium...si, si...?
- ✓ Des croquettes pour chiens Premium ?
- ✓ Des cercueils Premium...si, si...?
- ✓ Etc...



La liste des produits Premium n'est pas exhaustive et demain, fort de cette frénésie de « Premium en veux-tu, en voilà », ce qui ne le sera pas deviendra suspect !

Nous décernons donc la palme de la créativité et de l'inventivité à nos « marketeurs » Caisse d'Épargne ! Bé oui, ils ont quand même réussi à copier-coller le concept « Premium » pour en faire, à l'instar d'un produit de consommation, le segment client référence, objet de toutes les attentions. Chapeau Bas !

## Premium, vous avez dit...

Pour mieux comprendre, le client Premium, c'est celui qui s'intercale entre la clientèle historique des Caisses d'Épargne, Mme et Mr Tout Le Monde (celle dont nous souhaitons « différencier le traitement », tout est dit !), et la clientèle éligible à la Banque Privée.

## Maintenant, précisons le propos...

Pour répondre correctement aux attentes du client et promouvoir nos offres, il faut découvrir ses besoins et donc questionner. Et à défaut de besoins conscients, il faut savoir suggérer. Normal, ça c'est le job !

Pour parfaire la connaissance client, on collecte les infos, on renseigne l'outil tout en respectant le « réglementaire »\*.

Normal, c'est toujours le job...

## Alors parlons peu mais parlons bien : pourquoi segmenter à tout va ?

Pour apprécier et quantifier la rentabilité financière du client afin de décider du canal par lequel il sera traité.

Et c'est là que ça commence à être limite discriminant.

## Bref, la question essentielle est bien : « combien de PNB dégagez-vous ? »

A cette question aujourd'hui quasi existentielle, il est préférable que la réponse soit « je dégage suffisamment de PNB pour être Client Premium ou mon potentiel Client laisse à penser que je suis en capacité de le devenir rapidement »... (Ouf, là on s'est fait peur !)

Car ainsi, vous bénéficierez d'un traitement privilégié, vous pourrez vous entretenir avec un-e conseiller-ère en chair et en os dans un vrai

bureau d'une vraie agence « lookée Premium », et pourrez bénéficier d'un service d'assistance VIP (sous conditions d'un seuil Minimum d'avoirs financiers).

Le Graal de la reconnaissance sociale...

**Bé... euh... et si je suis pas Premium ???**

Oh malheureux-se, il ne vous restera que vos yeux pour pleurer, quasi plus d'accès à votre agence historique qui par ailleurs aura peut-être disparue.

Allez, on vous taquine, pas de panique ! Il vous restera la relation personnalisée par téléphone avec un-e conseiller-ère anonyme et discount. Merci de ne pas lui en vouloir, car tout comme vous, il ou elle n'est sûrement pas Premium.

*\*Petit aparté sur ce « tout réglementaire » qui pèse sur les collègues :*

*C'est quand même avant tout la conséquence directe de la crise de 2007-2008 où l'on a découvert que les banquiers du monde entier spéculaient aussi sur les dettes des clients et des états. Alors le gentil régulateur a dit « calmez-vous un peu les gars, on vous a repéré et puisque vous adorez jouer au casino, faite le avec votre argent »... mais là, on s'égare...*

**Les discriminations de toutes sortes sont l'apanage des sociétés du « tout fric », alors souhaitons la « bienvenue à la discrimination financière dans votre Caisse d'Épargne... coopérative bien sûr » !**

Bordeaux, le 3/11/2017.

Le bureau **Sud-Solidaires BPCE** : Gabriel Breuillat, Olivier Castex, Jean-Philippe De Bortoli, Chrystelle Dechâtre-Bonnard, Annie Duhart, Hélène Feuga, Béatrice Jolly, Gilles Ménandez, Fabienne Monmarin et Nathalie Paitreault.

**J'adhère**



**à SUD**