

Formation Pôle d'Appui Commercial « séduire en finance »

Hubert Kratiroff

From back
to middle
office

de l'

APPREUN

à l'

ACTIION

t'as vu la dernière idée de
notre Direction?

laquelle? ils en ont pleins...
ah si je sais : l'appel au client

comme si on avait pas assez
de chose à faire...

pas faux...mais ça fait de
nouvelles choses à apprendre

on va surtout leur montrer de
quoi on est capable, encore!

Tout à fait d'accord!!

BirdsDessines.fr



hubert@kratiroff.com

linkedin.com/in/kratiroff

ProLib

Art de la  Vente



#NOUVELLES compétences

1/ Plus de communication

Communication interne et externe

2/ Plus de contacts

Contacts avec les équipes,
les clients les conseils

3/ Plus de missions

Suivi plus large et complet
des dossiers

4/ Plus de psychologie

Obtenir les bonnes informations
pour un dossier parfait

5/ Plus d'implication

Vision complète du
dossier client

“ON VIT TOUS
DE LA VENTE
DE QUELQUE
CHOSE
À QUELQU’UN,”

“L'ART DE LA VENTE
CONSISTE
À NE RIEN VENDRE”

hubert kratiroff

2 oreilles : 66%

1 bouche : 33%

2 yeux 10 doigts

Savoir se taire

“ON VIT TOUS
DE LA VENTE
DE CHOSE
À QUELQU'UN,”

“L'ART DE LA VENTE
CONSISTE
À NE RIEN VENDRE,”

2 oreilles : 66%
1 bouche : 33%

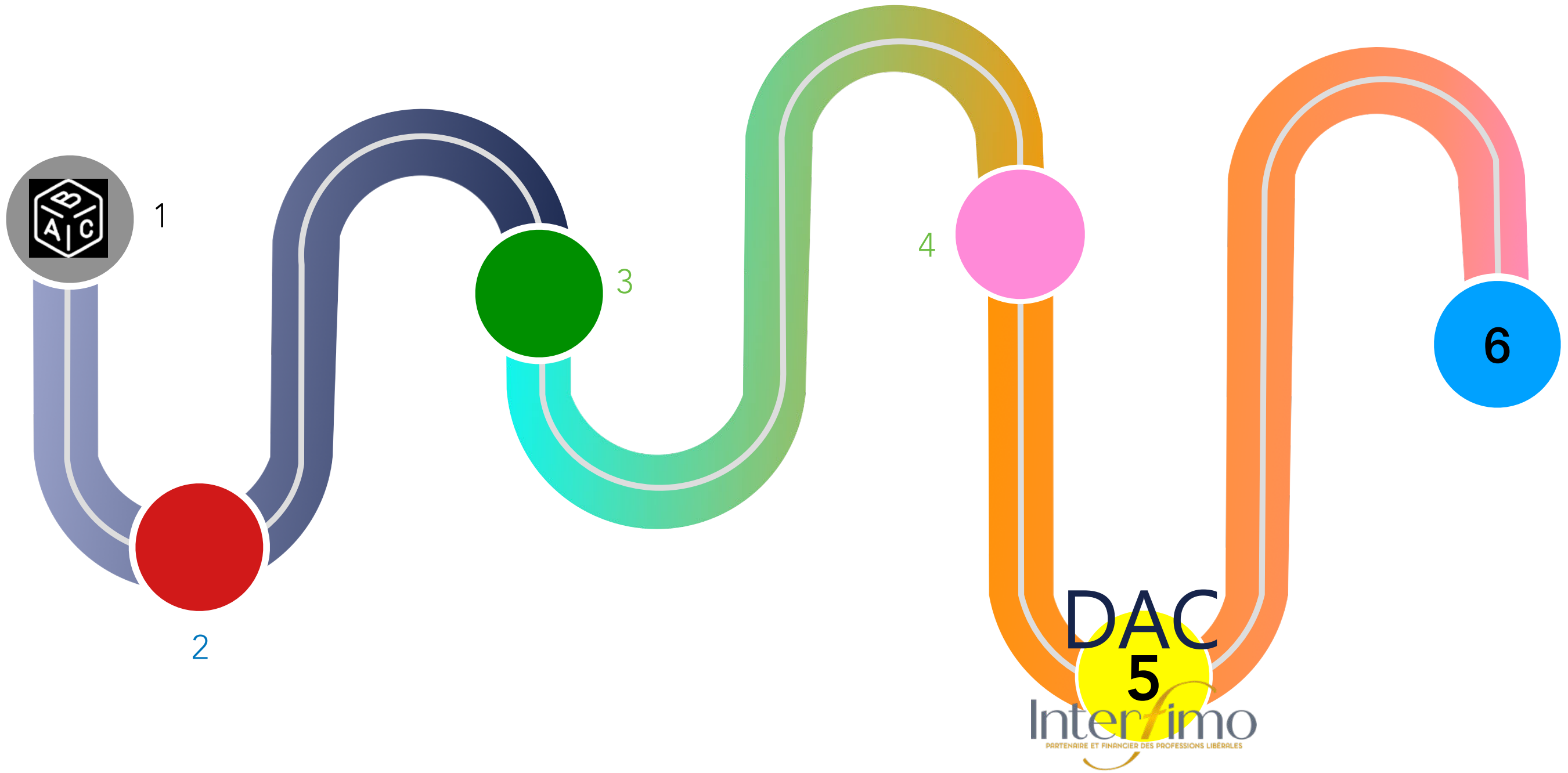
2 yeux 10 doigts

Savoir se taire

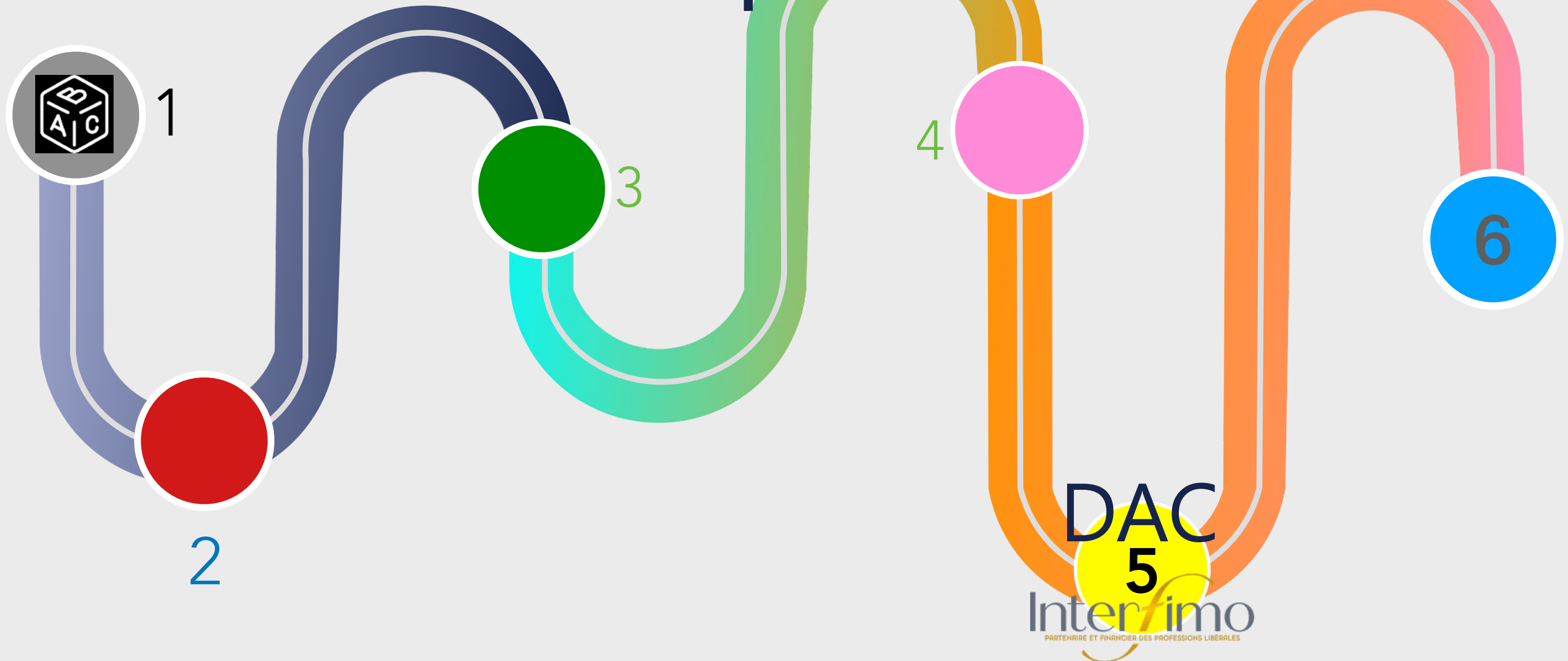
Parcours Client



Parcours Utilisateur



Quel utilisateur : interne, RFS, externe, client, partenaire ...



1 2 3

1mn réflexion (j'écris)
2mn partage (tour de table)
3mn synthèse (1 solution)

1 2 3

QUESTION :
quel est le parcours de la
personne que vous appelez ?

APPEL ENTRANT

Interfimo



AMA
FAQ
SOS



APPEL SORTANT

Interfimo



Délai
Rappel
Complétude

L'appel externe



Mesure du succès :

NPS

Net Promoter Score





Net Promoter Score (NPS) = % Promoters - % Detractors

NPS : NET PROMOTER SCORE

COMPORTEMENT PROFESSION LIBERALE ?

- ▶ pressé
- ▶ exigeant
- ▶ unique
- ▶ négociateur
- ▶ hostile « à l'administratif »

Phobie administrative
Décalage de discours et d'objectifs

Le comportement du professionnel libéral vis-à-vis de la banque

- ▶ Fidèle s'il est bien accompagné
- ▶ moins négociateur en cours de carrière
- ▶ fait confiance à son banquier s'il en est satisfait
- ▶ a besoin d'être rassuré
- ▶ reconnaissant envers le banquier qui lui a permis de financer sa 1ère installation
- ▶ se souvient longtemps d'un refus de crédit
- ▶ est rapidement détracteur ou promoteur de sa banque auprès de ses confrères

this
person
doesn't
exist
.com

Surnom
Age
Vit à
Vit avec
Enfant
JOB
Education

CV

Passionné par

Problèmes / Besoins / Attentes / Frustrations /
Insatisfactions / Pain points / EPIC / USER STORY

Quel est le problème ?

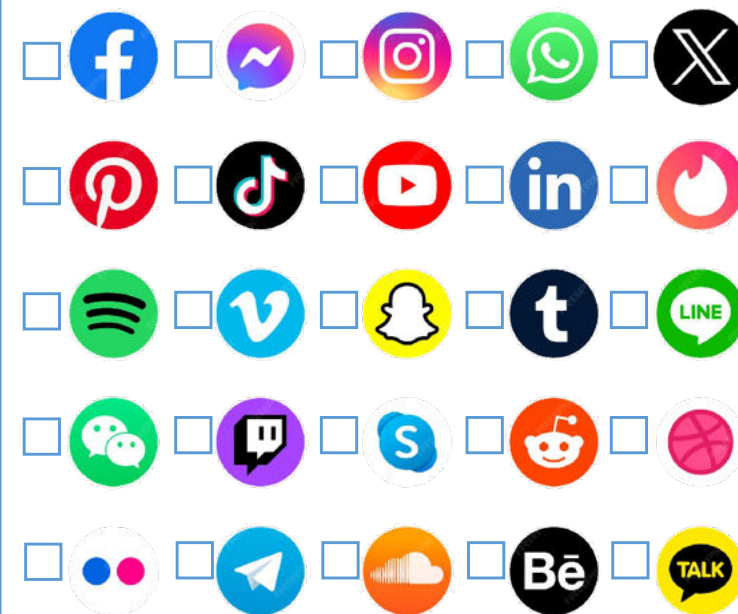
Quelle est la frustration ?

Quels sont les besoins et attentes ?

Pourquoi n'est-il/elle pas satisfait des solutions
existantes ?

...
...

Empathie map si besoin pour mieux comprendre le
persona



Jean-Luc



CITATION

« J'ai un beau métier, mais mes priorités sont ailleurs. Mon employeur n'est pas mon seul centre d'intérêt »

BIO

Jean Luc 36 ans est pilote de ligne depuis 3 ans dans une compagnie low cost européenne. Il trouve que sa vie manque de sens, de variété et d'originalité.

Nom	Jean-Luc
Age	36
Vie à	Paris
Avec	Jeanne
	Sans enfant
Education	Supérieure (ingénieur école promo ...)
CV	pilote entreprise 1
	Pilote entreprise 2
	Passionné d'aviation et de modèle réduits
	Passionné de races de chiens et de voyages en Asie

EPIC / USER STORY / PAIN POINT / PROBLÈME

Quel est le problème de Jean-Luc ?

Quelle est la frustration de Jean-Luc ?

Quels sont les besoins et attentes de Jean-Luc ?

Pourquoi n'est-il pas satisfait des solutions existantes ?

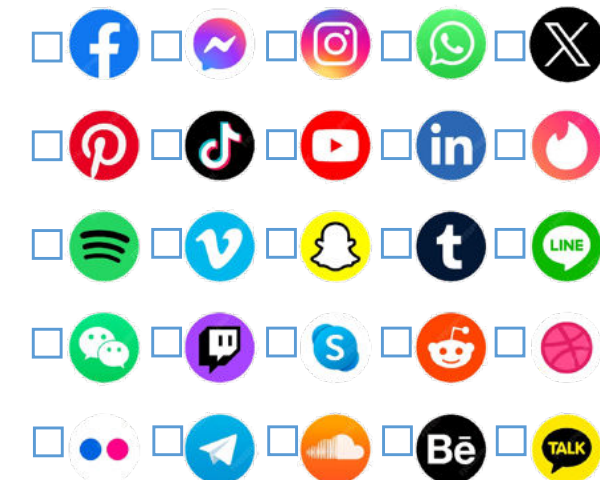
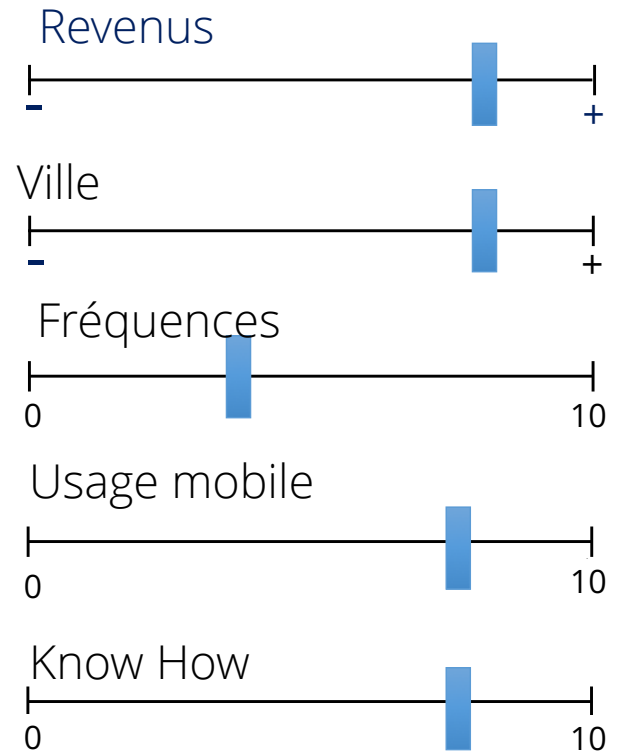
...

...

...

...

Empathie map si besoin pour mieux comprendre le persona



MUR DES PRÉJUGÉS

Carte d'empathie

Date:

Version:

1 La personne

- qui souhaitons-nous comprendre?
- sa situation
- son rôle

Objectif

2 Ce qu'elle a besoin de faire

- que doit-elle faire de manière différente?
- quelles tâches souhaite-t-elle pouvoir réaliser?
- comment saura-t-elle qu'elle a réussi?

3 Ce qu'elle voit

- marché / offres
- environnement immédiat
- ce que font les autres
- lectures, films, vidéos

4 Ce qu'elle dit

- ce que nous avons entendu dire par cette personne
- ce qu'elle pourrait dire

5 Ce qu'elle fait

- au quotidien
- comportement observé
- ce qu'elle pourrait faire

6 Ce qu'elle entend

- ce que disent les autres
- ce que disent ses amis,
- ce que disent ses collègues
- les on-dit

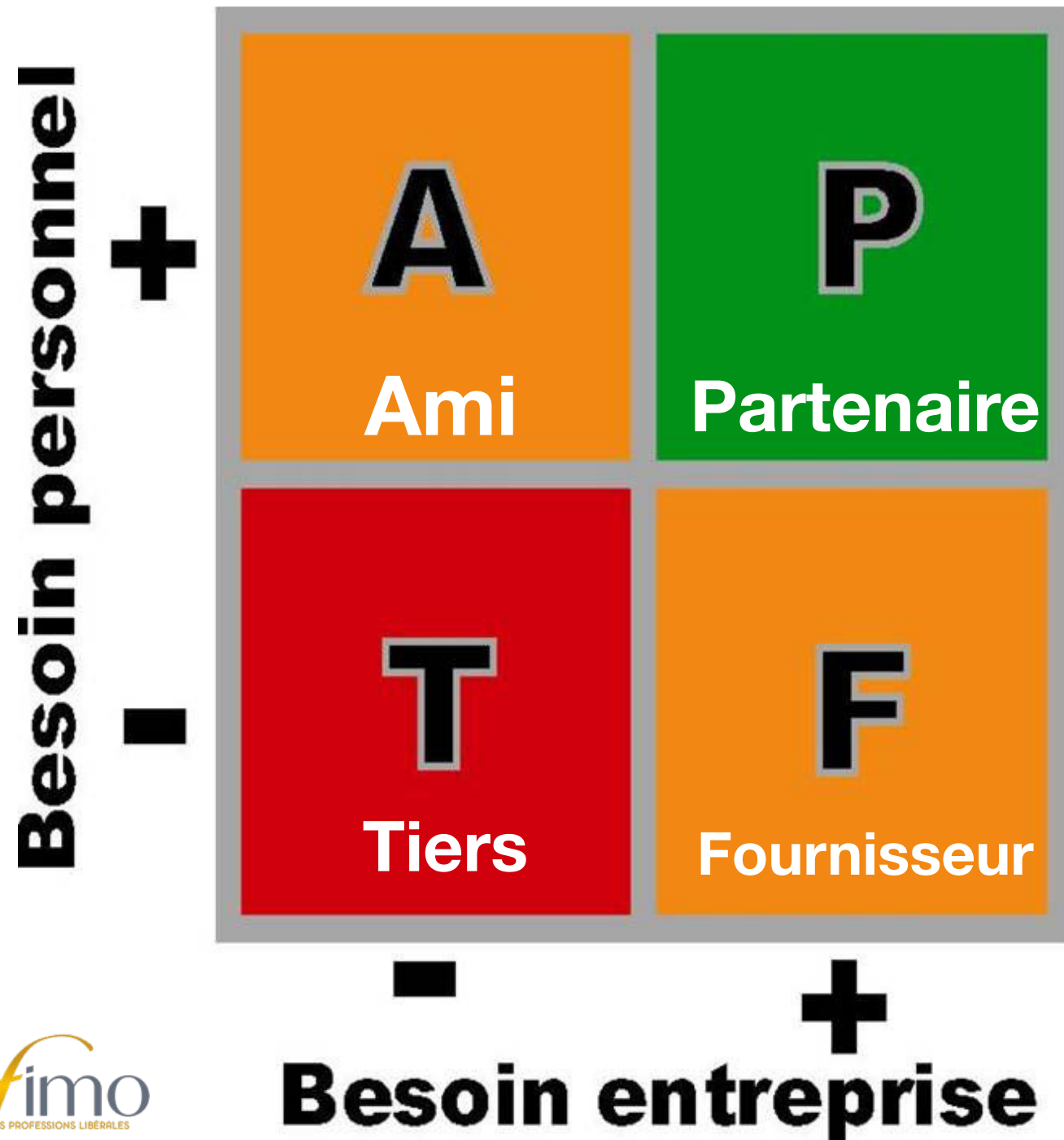
7 Ce qu'elle pense et ressent

PROBLÈMES	ASPIRATIONS
- peurs - frustrations - obstacles	- souhaits - rêves

Quelles autres pensées pourraient influencer son comportement?

COMPORTEMENT
PROFESSION
LIBERALE ?

Typologies au travail



**Partenaire =
Respect
+ Affection**

INTERLOCUTEUR
TÉLÉPHONIQUE

ALLIER

NEUTRE

ENNEMI

INTERLOCUTEUR TÉLÉPHONIQUE ALLIER

OBJECTIF COMMUN

LES DEUX PARTIES GAGNENT

COOPÉRATION

1 2 3

1mn réflexion (j'écris)
2mn partage (tour de table)
3mn synthèse (1 solution)

1 2 3

Comment montrer qu'on a un objectif commun dans les premières minutes de l'entretien ?

1 2 3

Comprendre l'état de la personne
que vous appelez.
Attend-elle votre appel ?

1 2 3

Comprendre les nouvelles attentes
des générations de professions
libérales connectées... GENZ

RÉPONSE AUX OBJECTIONS

ACCEPTER

TRAITER

JAMAIS CONFLIT



1 2 3

1mn réflexion (j'écris)
2mn partage (tour de table)
3mn synthèse (1 solution)

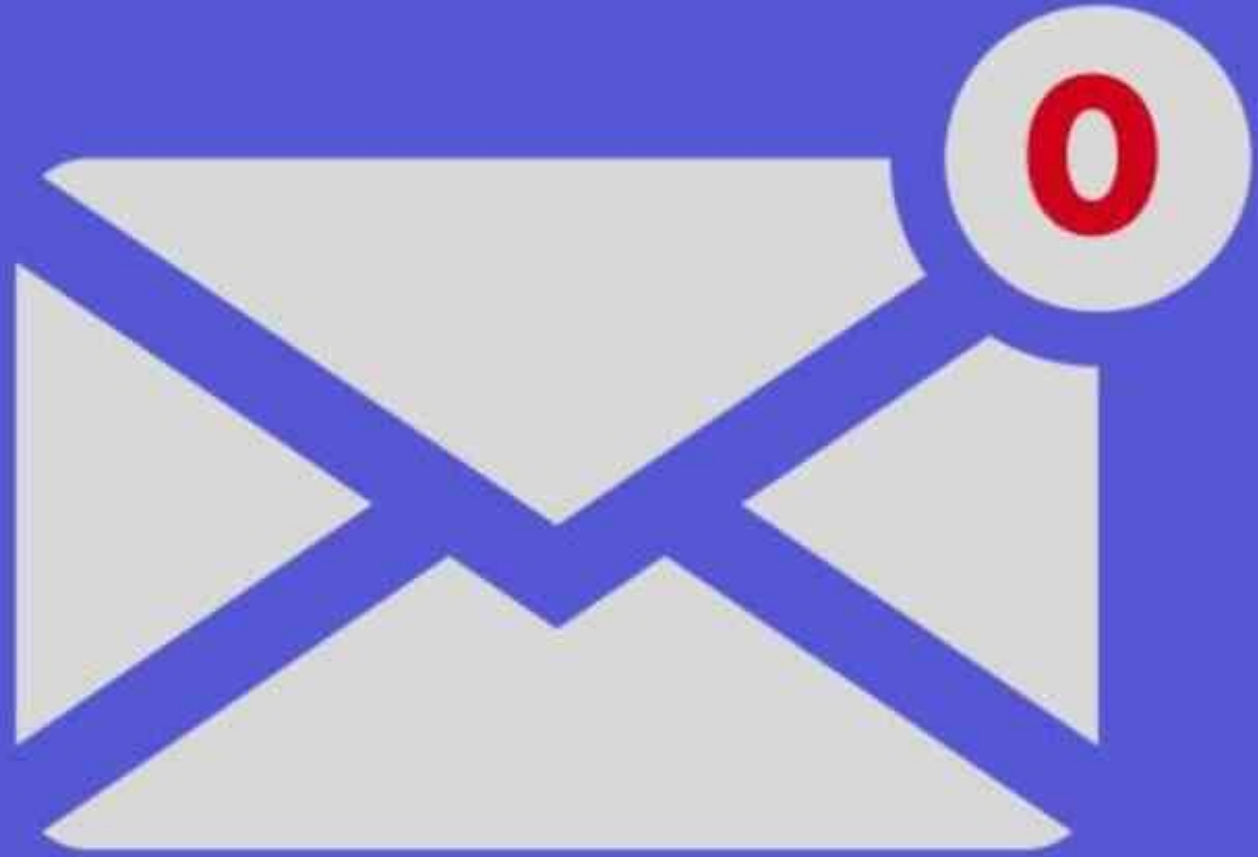
1 2 3

L'appel, le rappel et la « relance »
Les comptes rendus aux parties
prenantes internes et externes
Assurer le suivi, la clôture du dossier

CENTRE de
communication







1 2 3

1mn réflexion (j'écris)
2mn partage (tour de table)
3mn synthèse (1 solution)

123

Récolter et faire circuler l'information,
être au centre d'un dossier

#NOUVELLES compétences

1/ Plus de communication

Communication interne et externe

2/ Plus de contacts

Contacts avec les équipes,
les clients les conseils

3/ Plus de missions

Suivi plus large et complet
des dossiers

4/ Plus de psychologie

Obtenir les bonnes informations
pour un dossier parfait

5/ Plus d'implication

Vision complète du
dossier client

Grands pouvoirs avec grandes responsabilités

TEST EN RÉEL



SUNITE



hubert@kratiroff.com
[linkedin.com/in/kratiroff](https://www.linkedin.com/in/kratiroff)

FIN

hubert@kratiroff.com
linkedin.com/in/kratiroff