

## La G.R.C. (gestion de la relation client)

La G.R.C. est un **outil au service de la pro activité**. La logique de dématérialisation et d'externalisation vise à réduire le nombre d'opérations à faible valeur ajoutée pour libérer du temps commercial. Ce qui se traduit aussi par une diminution des flux en agence.

Pour optimiser le temps commercial ainsi dégagé et assurer le conseiller de bien rester en contact avec les clients (même ceux qui fréquentent moins les agences), il faut être plus pro-actif ! Et la G.R.C. fait partie des outils au service de cette démarche.

Concrètement, la G.R.C. est un outil qui découle de l'analyse du portefeuille et qui établit pour chaque conseiller des plans de contact des clients. Le système d'information sélectionne automatiquement des clients sur la base événements sélectionnés par le siège ou l'agence : événements journaliers ou mensuels liés au client lui-même (un gros retrait, un dépôt important, un anniversaire...) ou à un produit qu'il détient (arrivée à échéance d'un prêt par exemple). Sur la base de ces événements, le système édite un fichier de clients à contacter par téléphone. La G.R.C. s'accompagne nécessairement d'une montée en puissance du phoning. La méthode de phoning utilisée est une méthode dite « qualifiée ». Ce qui signifie que le questionnement téléphonique permet de fixer un rendez-vous avec un motif clairement défini ce qui facilite la réalisation des ventes.

Les enjeux de la G.R.C. :

- réaliser les objectifs par un meilleur ciblage et plus de pro-activité
- augmenter la capacité à aller au devant des clients

**La G.R.C. est un fil conducteur pour organiser le travail autour d'événements** (client, produit...). Avec cet outil, le conseiller est sûr de rencontrer régulièrement ses clients donc de ne pas passer à côté de choses importantes et de ne pas louper d'affaires. Ce n'est pas un carcan. Si le conseiller estime qu'il n'est pas pertinent de contacter le client parce qu'il l'a vu récemment par exemple, il peut annuler le traitement de l'événement.