

GUICHETIER : CE QUI VA CHANGER !

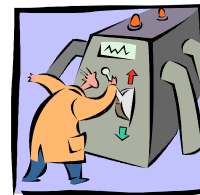
Un **PAC 2010** qui est devenu Plan Action Commerciale et de Service.

Une réaffirmation de la mission de l'Enseigne qui est : Bien accueillir et servir le client. Ca ne mange pas de pain, et ça va mieux en le disant.

La CFTC se demande : Quelle était donc la mission de l'Enseigne en 2009 ?

Priorité de l'Enseigne : Diminution de l'attente au guichet, progression du standard BRASMA, lancement d'Espace Service Client (ESC). Montée en charge des Centres de Relation Clientèle (CRC) avec l'accueil téléphonique et les propositions de ventes et de rendez-vous.

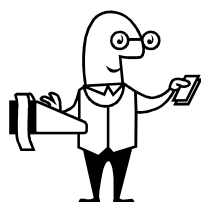
Objectifs : Augmentation du chiffre d'affaires par l'accroissement de la vente des produits à forte valeur ajoutée et des offres PROS, par le développement de l'externalisation (automates) et du chiffre d'affaires web et par la revalorisation des produits courrier et colis.



La consigne sera d'orienter les clients vers les automates ou internet pour tous les produits à faible valeur ajoutée, pour ne pas perdre de temps au guichet (c'est là que nous retrouvons des situations amusantes de clients faisant la queue à l'automate alors que les guichets sont inoccupés !)

En fait plus de clients et moins de Postiers. Les Guichetiers doivent apprendre aux clients à se débrouiller seuls. Les guichetiers n'auront plus besoin d'apprendre BRASMA, c'est l'automate qui le fera à leur place.

Relance de l'activité bancaire au guichet : exploiter les opportunités de contact en bureaux de Poste pour capter de nouveaux clients Banque Postale. Accueil et prise en charge systématique, mise en avant du multicanal. Les guichetiers seront formés à l'environnement ainsi qu'aux produits et services bancaires simples.



Espace Service Client : Une salle du public qui devient un espace commercial unifié : produits/clients/agents. Les agents deviennent conseillers, vendeurs et commercialisent les services bancaires simples. Ils deviendront polyvalents et tiendront toutes les positions (guichets fixes et îlots)

650 bureaux sont prévus ESC à fin 2010

Des compétences de plus en plus fortes nécessitent de la reconnaissance.

La CFTC demande le II-3 minimum pour les agents polyvalents.

Une nouvelle dynamique commerciale. Des championnats avec 5 indicateurs suivis : Courrier, Coliposte, Chronopost, livrets bancaires, téléphonie. 3 Terrains gagnants tous les 2 mois par DTELP, les agents gagnent des points donnant accès à une boutique virtuelle, youpi !

Les agents n'attendent pas des challenges avec des gadgets !!

La CFTC exige de meilleures conditions de travail préservant la santé et la sécurité des agents, ainsi des salaires à la hauteur de l'investissement des agents !

CFTC

vous défendre comme Personne

CFTC Postes /
Télécoms

12, villa d'Este
75013 PARIS

☎ : 01 53 94 77 20

☎ : 01 53 94 77 21

www.cftc-postelecom.org

La Poste

janvier 2010

TMP 10-06