

AVIS D'EXPERTS

Philippe Vingrief – BNP PARIBAS – Janvier 2011

Philippe Vingrief, diplômé de l'INSEEC Bordeaux, occupe les fonctions de Change Manager chez BNP PARIBAS depuis 2009. Il est en charge de projets structurants et organisationnels de la banque de détail en France.

BNP Paribas est la Banque d'un monde qui change. Quels changements constatez-vous dans les attentes de vos clients vis-à-vis de leur agence bancaire ?

Les clients attendent, aujourd'hui, des agences différentes que ce soit dans l'architecture, l'ergonomie ou l'ambiance. Ils souhaiteraient des agences encore plus accueillantes, ouvertes à tous, confortables, modernes, pratiques et même plurielles.

Nos clients cherchent à disposer de plusieurs espaces (espace ludique pour les enfants, boutiques avec des offres extra bancaires...) où ils peuvent évoluer, s'informer et comparer soit avec l'aide d'un conseiller soit simplement en autonomie par un accès facile aux nouvelles technologies.

Enfin ils cherchent un lieu où le conseil prime qu'il soit directement bancaire ou connexe.

Vous avez récemment ouvert un nouveau concept d'agence à Opéra. Quels sont les principes de ce nouveau concept ?

Tout d'abord créer une expérience client innovante en inventant de nouveaux parcours et de nouveaux espaces.

Ensuite faire du 2 Opéra, le concept store, un laboratoire de l'innovation, où de nouvelles offres et nouveaux usages, bancaires ou non, pourront être testés.

Enfin positionner BNP PARIBAS comme pionnier dans le domaine de l'innovation en faisant de cette agence exceptionnelle un vecteur de communication pour le rayonnement de la banque en France et dans le monde.

Comment avez-vous accompagné la prise en main de ce nouveau concept store par les managers et les chargés d'accueil ?

Il est évident qu'une telle évolution a nécessité une approche spécifique sur l'ensemble du dispositif commercial de l'agence, d'abord par l'analyse des résistances au changements des équipes commerciales et des clients, ensuite dans la construction de plans d'actions spécifiques et novateurs pour les conseillers et les managers afin de les accompagner dans la prise en main de cet outil exceptionnel.

Plus particulièrement avec l'aide de Colorado et de son expérience du secteur du luxe, nous avons construit une formation basée sur les techniques des comédiens. Ces formations (manager et ligne d'accueil) ont eu pour objectif de permettre aux collaborateurs dans une agence à part de créer un accueil différencié.