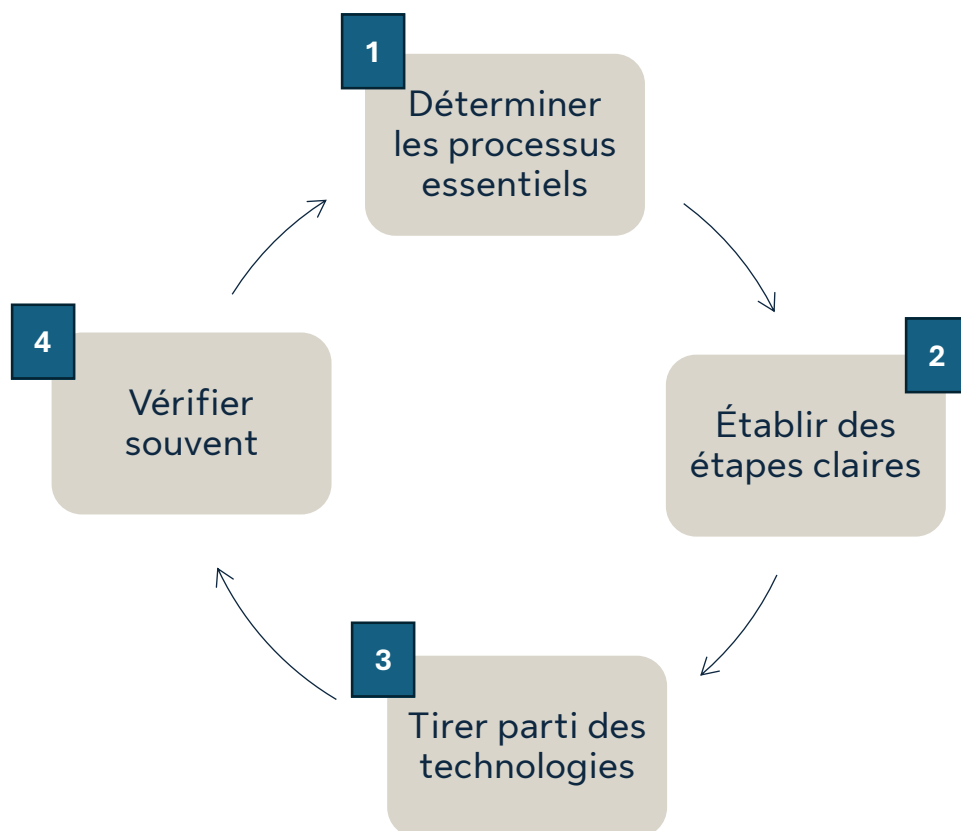


# Le pouvoir des processus

Améliorer la structure pour une plus grande liberté

L'établissement de processus efficaces permet à vous et aux membres de votre équipe d'offrir une expérience client évolutive et cohérente. Le fait de prendre le temps d'établir et de structurer vos processus peut vous donner la liberté d'offrir davantage aux clients et clientes, et vous accorder la souplesse nécessaire pour vous concentrer sur ce qui compte le plus pour vous.

Ce processus de quatre étapes vous aidera à élaborer la structure nécessaire pour déléguer les tâches, favoriser l'harmonisation de votre équipe et offrir un service cohérent et de qualité.



## 1. Déterminer les processus essentiels

Processus	Documents	Responsable des documents
Accueil des clients et clientes	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Amélioration requise	
Appréciation de la clientèle	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Amélioration requise	
Bulletin	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Amélioration requise	
Commentaires des clients et clientes	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Amélioration requise	
Communication avec les clients et clientes	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Amélioration requise	
Contrôle de la conformité	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Amélioration requise	
Événements informatifs	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Amélioration requise	
Génération de leads	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Amélioration requise	
Gestion de la relation client	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Amélioration requise	
Gestion de portefeuille	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Amélioration requise	
Médias sociaux	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Amélioration requise	
Opérations/activités de maintenance de compte continues	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Amélioration requise	
Ouverture de nouveau compte	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Amélioration requise	
Partenariats stratégiques	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Amélioration requise	
Planification financière globale	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Amélioration requise	
Préparation aux rencontres	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Amélioration requise	
Prospects et contacts initiaux	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Amélioration requise	
Recommandations	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Amélioration requise	
Réunions avec les clients et clientes	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Amélioration requise	
Service à la clientèle	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Amélioration requise	
Suivi avec les clients et clientes	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Amélioration requise	
	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Amélioration requise	
	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Amélioration requise	
	<input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Amélioration requise	

## 2. Établir des étapes claires

Organisez chaque étape dans un ordre clair et chronologique afin qu'une personne responsable et un calendrier soient attribués à chaque tâche.

### Autres points à considérer :

- ✓ Quels nouveaux processus pourraient être créés?
- ✓ Quels processus actuels pourraient être améliorés ou mis à jour?
- ✓ Quelle est la capacité de votre équipe à appuyer ces tâches?
- ✓ Quelles tâches effectuez-vous actuellement qui pourraient être attribuées à des membres de votre équipe?
- ✓ Comment pouvez-vous passer plus de temps avec les Clients et Clientes et moins sur les activités opérationnelles?

Passez en revue l'exemple ci-dessous. Utilisez le modèle de schématisation des processus sur la prochaine page pour commencer à élaborer votre propre processus.

**Conseil :** Imprimez ou enregistrez des copies du modèle de schématisation des processus autant de fois que nécessaire pour noter vos processus.

### Exemple de processus : Intégration de 90 jours

Tâche	Responsable			Moment
	Conseiller ou conseillère	Associé-e	Adjoint-e	
1. Rassembler les documents d'ouverture de compte requis 2. Présenter la trousse de bienvenue 3. Discuter de l'intégration et des attentes 4. Envoyer un courriel de suivi				Jour 1
5. Envoyer un cadeau 6. Fournir une mise à jour sur l'état du transfert 7. Vérifier la configuration en ligne				Jour 7
8. Confirmer l'accès en ligne 9. Discuter des recommandations de plan et de la mise en œuvre 10. Fournir une mise à jour sur le processus de proposition d'assurance 11. Envoyer le bulletin d'information				Jour 14
12. Examiner les renseignements du Client ou de la Cliente et les relevés reçus 13. Programmer le rendez-vous de 45 jours 14. Fournir une mise à jour sur le processus de proposition d'assurance				Jour 30
15. Tenir une rencontre pour examiner le plan, la mise en œuvre et les objectifs 16. Répondre à toute autre question 17. Noter les occasions d'obtenir des introductions/recommandations				Jour 45
18. Programmer le rendez-vous de 90 jours				Jour 60
19. Tenir la réunion d'examen avec le Client ou la Cliente 20. Faire le suivi des occasions de recommandations				Jour 90



### 3. Tirer parti des technologies

L'utilisation efficace des technologies peut vous aider à automatiser et à rationaliser les processus, ce qui peut vous faire gagner en efficacité. Les technologies vous permettent aussi d'enregistrer et de mettre à jour les processus et de transmettre ces derniers à votre équipe.

**Autres points à considérer :**

- ✓ Comment pouvez-vous utiliser votre logiciel de GRC pour automatiser vos processus?
- ✓ Comment transmettez-vous les documents à votre équipe, aux clients et clientes et aux centres d'influence?
- ✓ Utilisez-vous un système de gestion du calendrier?

*Prenez quelques moments pour réfléchir aux technologies que vous utilisez ou souhaitez intégrer.*

### 4. Vérifier souvent

N'oubliez pas le client ou la cliente après la vente! Il est important d'évaluer si vos processus satisfont ou dépassent ses attentes. La plupart des tâches ont lieu en coulisse, mais la coordination de l'équipe est nécessaire pour offrir une expérience client harmonieuse.

Encouragez les membres de votre équipe à adopter une mentalité axée sur l'amélioration continue. Invitez-les à s'appuyer sur le processus et à l'améliorer à mesure que des renseignements se dégagent ou que des modifications deviennent nécessaires. Incluez des discussions sur les processus comme point régulièrement inscrit à l'ordre du jour des réunions d'équipe. Continuez à évaluer si les processus vous permettent effectivement de passer plus de temps avec les clients et clientes.

**Autres points à considérer :**

- ✓ Quels processus fonctionnent bien et comment en mesurez-vous les effets?
- ✓ Comment vos processus existants peuvent-ils améliorer l'expérience client?
- ✓ Comment pouvez-vous créer des points de contact mémorables qui dépassent les attentes des clients et clientes?

*Prenez quelques moments pour réfléchir à la façon dont vous pouvez garder vos processus efficaces et à jour.*

Rappelez-vous : les processus ne sont utiles que si les membres de votre équipe collaborent et si les clientes et clients sont extrêmement satisfaits d'une expérience cohérente et positive.

