

L'ABSENCE DE FRICTION, CONDITION D'UNE EXPÉRIENCE CLIENT POSITIVE

Zoom sur l'équipe Sales BPCE Payment Services

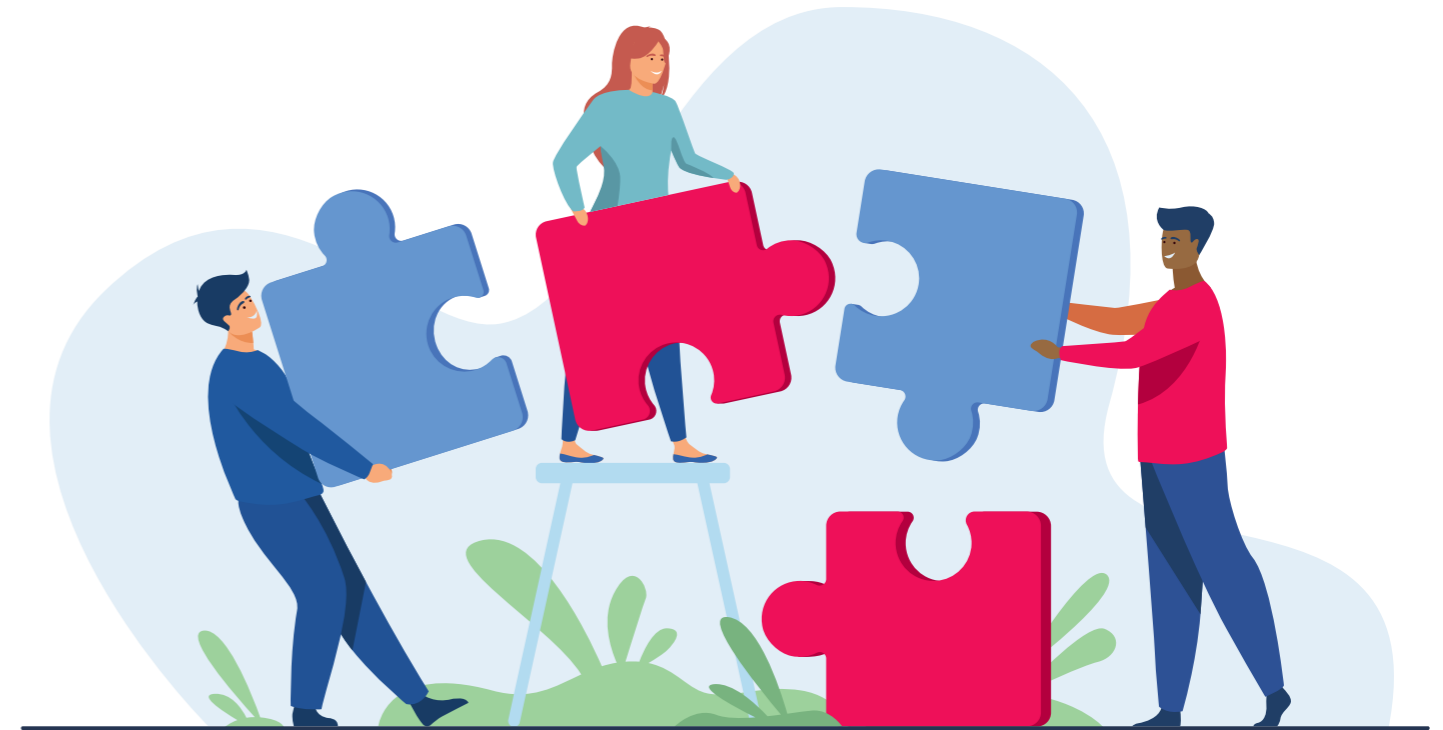
Mission : proposer des solutions techniques et apporter des conseils adaptés aux établissements qui souhaitent offrir à leurs clients des services de paiement, en s'appuyant sur leur expérience de l'écosystème des paiements.

Il est normal que chaque étape d'un contrat, de l'avant-vente à l'onboarding, soit prise en charge par des interlocuteurs différents, les compétences requises étant, elles aussi, diverses. Néanmoins, si ce passage de relai entraîne des pertes d'information, que le client est obligé de réexpliquer plusieurs fois ses besoins, ou que les réponses fournies manquent de cohérence, cette fragmentation peut devenir source d'irritation. L'expérience globale du client en pâtit. Une partie de la réponse consiste à normaliser la collecte et la transmission de l'information. Mais, au-delà des procédures et des outils, on peut aussi attribuer au client un interlocuteur privilégié, qui, en assurant un accompagnement tout au long du parcours, crée de la continuité dans la relation. C'est le rôle attribué aux équipes Sales de BPCE Payment Services, dont l'accompagnement s'étend bien au-delà de la vente. Didier Darmouni, directeur Développement et Relations clients des offres Payment Processing & Solutions de BPCE Payment Services partage ici sa vision d'une relation client « sans couture ».



A chaque étape du parcours, le chargé d'affaires fait le lien entre tous les besoins

Dans la phase d'avant-vente, le client potentiel cherche la réassurance : choisir une solution de paiement est un arbitrage lourd de conséquences, qui peut mettre en jeu le cœur de métier d'une banque. Le chargé d'affaires doit donc apporter des éléments tangibles, et d'autres plus subtils, pour poser les bases de la confiance. Par exemple, des listes de clients de référence, des témoignages et recommandations de clients satisfaits, des indicateurs de qualité, des labels et certifications qui attestent du niveau de service. D'autres facteurs jouent indirectement : la notoriété du fournisseur de solution, sa visibilité dans les médias ou les événements du secteur, son intégration dans l'écosystème, etc.



La phase de vente est davantage guidée par un besoin d'efficacité et de pédagogie dans la formalisation de la proposition. Le client sera sensible au fait que les informations fournies dans la phase précédente soient mises à profit par le chargé d'affaires pour lui faire la proposition la plus adaptée possible. Il aura aussi besoin de comprendre la justification du prix, ce qui nécessite un discours clair et transparent.

Enfin, dans la phase d'implémentation du contrat – c'est-à-dire lorsqu'il s'agit de mettre en place concrètement les processus et de paramétrer les interfaces des systèmes de paiement – l'expertise technique prend progressivement l'ascendant sur l'expertise commerciale. Le client est engagé dans un processus de rétroplanning jusqu'au lancement. Il est préoccupé, à juste titre, par le fait que le lancement soit transparent pour les clients finaux : que les paiements ou les retraits de ces derniers soient garantis. Le fait que son interlocuteur dispose d'une robuste expérience de ce processus et puisse le conseiller à chaque étape – contractualisation, interfaçage des systèmes de tenue de compte, mise en place de la facturation, répétitions techniques, etc. – va conforter sa confiance.

Les équipes de BPCE Payment Services ont eu l'occasion de démontrer leur capacité à gérer ce processus, extrêmement rodé, à l'automne 2020. Lorsqu'un des principaux acteurs financiers a abandonné ses prestations de sous-traitance monétique, dix établissements bancaires ont été repris et intégrés. Ce passage de relai s'est fait simultanément et de façon totalement transparente pour les clients finaux. Un bel exploit industriel ! »

NOTRE EXPERT



Didier DARMOUNI

Directeur Développement et Relations Clients,
de BPCE Payment Services

6

CHARGÉS
D'AFFAIRE
SENIORS

100+

ÉTABLISSEMENTS FINANCIERS OU RÉGULÉS
EN PORTEFEUILLE, (ÉTABLISSEMENTS DE PAIEMENT,
ÉTABLISSEMENTS DE MONNAIE ÉLECTRONIQUE)
AU SEIN DU GROUPE BPCE, MAIS AUSSI EN-DEHORS