

DÉFIS

DSRC 2023

30/01/2023



Mécaniques

Défis Etoilés 2023

Nouveautés



- En 2023, les Défis DSRC deviennent les « **Défis Etoilés** »,



- Ils soutiennent le **développement commercial** de la DSRC et visent à améliorer et **renouveler l'Expérience** de nos **clients**,



- Les Défis 2023 intègrent un **bonus Etoiles de la Relation** sur le volet Managers (collectif) afin de valoriser ce double objectif commercial et expérience client,



- Les Défis s'adressent aux **conseillers** des Front (y compris du CNMR) et à la **ligne managériale commerciale** des CREC.

Défis Etoilés 2023

Objectifs

Les principaux objectifs des Défis 2023 :



- Offrir à nos clients une **accessibilité** en phase avec les standards du marché,



- Promouvoir une **relation client** de qualité portée par tous au travers de chaque interaction client par téléphone, mail ou tout autre moyen d'échange,



- Valoriser les **performances commerciales** collectives des managers et de leurs équipes ainsi que les meilleurs résultats liés aux performances individuelles des conseillers,



- Respecter les règles de **risques et de déontologie** de La Banque Postale.

DÉFIS

DSRC 2023

30/01/2023



Indicateurs

Indicateurs 2023

Conseillers

- Les objectifs de chaque Majeure reprennent les **attendus en nombres de ventes** des contrats de performance :

Majeures	Indicateurs synthétiques (IS)		
SQO / Fragiles / Fidélisation	Services au Quotidien 70%	Protection Juridique 30%	
Assurance non vie	Services au Quotidien 20%	Assurances non vie 50%	Crédit consommation 30%
Crédit consommation	Services au Quotidien 20%	Assurances non vie 30%	Crédit consommation 50%
Premium	Services au Quotidien 20%	Assurances non vie 40%	Crédit consommation 40%

- Conditions d'éligibilité :

- Attendus à 70% minimum sur chaque composante de l'IS
- IS à 100% minimum
- Pas de manquement déontologique constaté (IRC Qualité des ventes)

Indicateurs 2023

Managers

- L'ensemble des managers sont évalués sur leur capacité à **réaliser les objectifs commerciaux de leur périmètre** (TRO équipe, service ou CREC),
- L'évaluation des Directeurs SRC tient également compte du bonus Etoiles de la Relation.

Managers	Indicateurs synthétiques		
Managers équipes SQO ; Fragiles ; Fidélisation	Services au Quotidien 70%	Protection Juridique 30%	
Managers équipes Commerciales	Services au Quotidien 20%	Assurances non vie 40%	Crédit consommation 40%
Managers équipes Premium	Services au Quotidien 20%	Assurances non vie 40%	Crédit consommation 40%
Responsables SRC	Moyenne des Indicateurs Synthétiques des équipes du Service		
Directeurs SRC	Moyenne des Indicateurs Synthétiques des services du CREC (+ bonus éventuel Etoiles de la Relation)		

- Conditions d'éligibilité :

- TRO commercial 100% minimum pour les Managers et les Responsables
- TRO final 100% minimum (après application du bonus Etoiles de la Relation) pour les Directeurs

Indicateurs 2023

Bonus Etoiles de la relation pour les Directeurs SRC

- Les CREC (niveau Directeur SRC) gagnent des **points bonus** dans le cadre du volet collectif des « **Etoiles de la Relation** »,
- Le Collectif Etoiles de la Relation met à l'honneur 3 CREC en fonction de la **régularité de leurs envois** d'enregistrements conseillers chaque mois et de la sélection des meilleurs appels dans les pré-jurys et les jurys nationaux,
- A la fin de chaque quadrimestre, les points cumulés dans le cadre des Etoiles de la Relation par les 3 meilleurs CREC **viennent majorer leur TRO** selon le barème suivant :
 - + 5 points pour le 1er CREC ; + 3 points pour le 2nd ; + 1 point pour le 3^{ème},

- Illustration :

	TRO Défi Commercial	Bonus Etoiles de la Relation	TRO final	Nouveau classement
CREC A	103	0	103	2nd 
CREC B	101	1	102	3 ^{ème}
CREC C	99	5	104	1er 

- A retenir, chaque quadrimestre **2 CRECS lauréats** dans le cadre des Défis Etoilés (après application du bonus Etoiles de la Relation)

DÉFIS

DSRC 2023

30/01/2023



Récompenses

Récompenses 2023

Quadrimestre et annuel

COLLECTIF D'ÉQUIPE

* Récompenses disponibles sur la plateforme
<https://defidsrc2023@labanquepostale.fr>

INDIVIDUEL

QUADRI

• RÉCOMPENSES COLLECTIVES *

- 27 MANAGERS
- 7 RESPONSABLES
- 2 DIRECTEURS

• RÉCOMPENSES INDIVIDUELLES *

- 128 CONSEILLERS DONT

Services au quotidien	Fragile	Fidélisation	Assu non vie	Crédit conso	Premium	TOTAL
62	22	12	6	12	14	128

ANNUEL

• 1 VOYAGE *

- 1 MANAGERS
- RESPONSABLES
- BINÔMES DSRC – DIRECTEUR DE CREC

• 1 SOIRÉE DE PRESTIGE *

- CONSEILLERS EN SERVICE RELATION CLIENT

* Nombres de lauréats annuels à venir ultérieurement

