

Ma journée commerciale chez l'Ecureuil...

6 h 30 Comme chaque matin, ma pensée, malgré mes responsabilités familiales, est déjà à ma journée commerciale.

7 h 30 Dans ma voiture, je repense à ma journée de travail de la veille, j'avais mes 5 rendez-vous et pourtant je ne suis pas au quota de mes ventes. Ai-je démérité ? Ne suis-je pas assez bon(ne) commercialement ? Cela se ressent sur mon état d'esprit.

8 h 00 En arrivant à l'agence, mes collègues sont déjà comme moi : la tête dans le guidon.

8 h 15 Lors du briefing du matin on analyse ensemble les résultats de la veille : c'est pas brillant, pas assez de ventes.



Je culpabilise... il faut que je me reprenne.

8 h 30 Gestion des suspens.

8 h 45 Préparation des entretiens : 5 rendez-vous, sortir les flash P, les historiques, regarder les CRE, vérifier si le matricule est juste, si le budget vie est bien renseigné, sortir le dossier client pour voir si les pièces justificatives sont présentes. Je dois cibler mes entretiens pour arriver à vendre les produits que mes clients ne détiennent pas encore. Le but est de les faire passer de AFID à APRIV pour progresser dans SCORE ; mais où est le conseil ?

10 h 00 Mon premier rendez-vous attend depuis 5 minutes. Le client avait souscrit des actions NATIXIS et veut des explications. Que vais-je lui raconter ? Il avait déjà plongé avec Doublô Monde il y a quelques temps. Je n'y suis pour rien mais malgré tout à moi d'argumenter pour le calmer. Je ne pense pas qu'une proposition commerciale soit opportune à ce moment là.

10 h 30 Il me tient encore la jambe et le suivant est déjà là et toujours pas de vente !

10 h 40 Ouf ! Il est parti. Au suivant ! Crédit immobilier : que du bonheur... Je n'arrive pas à déterminer le taux à lui proposer, le TCI étant souvent hors marché. J'hésite à utiliser NEO et son simulateur de lissage devant le client pour rester pro. J'écoute mon client et lui donne un second rendez-vous pour lui présenter ma simulation. Bien sûr, il m'écoute mais n'entend que partiellement les contreparties que je dois lui proposer. Je n'ai toujours pas fait de vente mais j'ai l'impression d'avoir déjà donné le meilleur de moi-même.

11 h 35 Je reçois un client distancié qui me dit d'office qu'il ne quittera pas son établissement bancaire actuel. Qu'il a déjà été bancarisé à la CEA, qu'on lui a refusé un crédit dans le passé et qu'on peut s'estimer heureux de conserver son livret A dans notre établissement.

12 h 10 Je fonce à la boulangerie du coin me chercher un sandwich. Certains de mes collègues restent également à l'agence. Leurs heures supplémentaires sont-elles payées ? Ils ont sûrement des instances à régler. Mais c'est tous les jours comme ça.

13 h 05 Je suis de nouveau devant mon écran pour prendre connaissance des 13 mails de la matinée. Il faut encore que je saisisse mes CRE.



13 h 35 Le premier client de l'après-midi arrive. Son PEL est à échéance. Il faut lui proroger mais je dois absolument lui vendre quelque chose sinon mon DA ne va pas me louer. Je lui parle de la PJ, raté, ça ne l'intéresse pas. Ricochet ne l'attire pas davantage. Tiens, j'ai failli oublier de lui parler de BEE, peut-être qu'il va accrocher ? Mince, mais il ne comprend vraiment rien ? Je perds mon temps... et toujours pas de vente ! J'aurais dû faire comme mon collègue : clore le PEL et ouvrir 4 produits. Est-il meilleur commercial que moi puisqu'il a eu les félicitations de la hiérarchie ? Mais est-ce réellement la meilleure solution pour mon client ?

14 h 00 Le premier rendez-vous IARD de la journée. Pas de chance, il est à la MACIF. Il va falloir que je lui prouve que ses couvertures sont insuffisantes. Au moins, chez nous, il en a pour son argent. C'est un client retors, il mégote pour 150 € par an ! C'est vrai qu'il pointe à l'Assedic, les temps sont durs... Mais j'ai tout de même réussi à lui placer 5 parts sociales en prenant l'argent sur son LEP. Ma première vente et je double la mise en lui ouvrant un Livret A avec 1,50 € également pris sur son LEP. L'après-midi s'annonce meilleur. Je le remercie chaleureusement et je fais entrer le client suivant.

14 h 25 Enfin un rendez-vous à potentiel : un jeune avec une surface financière de 2 000 € sur son livret A et son livret Jeune. Il me dit ne pas pouvoir ouvrir un PEL, il n'a pas les moyens de verser quelque chose tous les mois. Il est déjà bancarisé à la concurrence qui lui a offert 80 € dans le cadre de la conduite accompagnée. Je lui propose une assurance-vie avec 50 € à l'ouverture pour prendre date et lui faire découvrir un autre placement dans le futur. Je ne suis pas sûr que le client a besoin de ce placement et qu'il le gardera. Mais c'est une vente en plus.

15 h 00 Le rendez-vous pris par la plate-forme ne se présente pas à l'agence. J'appelle mon client pour lui rappeler le rendez-vous. Ce dernier m'avoue l'avoir pris pour satisfaire l'interlocuteur et en a marre d'être appelé plusieurs fois par an pour faire un bilan, un point sur ses placements, un produit soit disant intéressant pour lui. Il prend congé de moi au téléphone.

15 h 15 La collègue de l'accueil demande si je peux recevoir une cliente qui fait un esclandre dans le hall. Il s'agit d'un rejet de chèque de 23 €. Je dois lui expliquer qu'il fallait avoir provision sur le compte, que ce n'est pas de notre fait si son salaire n'est arrivé que 3 jours plus tard et que les 30€ de frais représentent la surcharge de travail qui nous a été occasionnée. Il n'est pas question de faire une remise commerciale dans ce cadre là.

15 h 35 Ca y est, elle est partie. Je vais enfin pouvoir me plonger dans mon dossier de crédit immobilier. Mais avant je dois rappeler plusieurs clients qui ne comprennent pas les opérations sur leur compte (frais d'intervention, frais de gestion de compte, libellé Livret B alors qu'il s'agit d'un LEF). Je me replonge dans mon dossier immo sur NEO, j'ai un doute mais je n'arrive pas à joindre SVP RESEAU, lequel est déjà de nombreuses fois sollicité.

15 h 48 Le DA entre en trombe et me demande : « Combien de ventes ? Quoi, seulement 3 ? Il faut mettre un coup d'accélérateur ! ». Je n'avance pas !

16 h 00 La mamie de 86 ans gravit péniblement les escaliers pour arriver dans mon bureau. Il faut que je lui parle du LEF. Son livret A est au plafond, elle est encore cliente à la CMDP et elle doit bien avoir un peu d'argent qui traîne. Je fais sa découverte : pension 992 € par mois, loyer 315 €. Elle m'affirme ne rien mettre de côté. Je doute, n'a-t-elle donc pas une planche à billets dans son sous-sol ? J'insiste, il suffit qu'elle me fasse un petit chèque pour ouvrir un LEF. Mais rien à faire, elle a déjà décidé de se démunir et de donner une partie de ses économies à ses enfants. Je lui propose GRENADINE. Elle n'adhère pas car elle préfère leur donner des espèces. Encore du temps de perdu sans résultat. Je la raccompagne en lui disant que si elle trouvait un peu d'argent, elle n'hésite pas à me recontacter.

16 h 35 Je me replonge dans mon dossier de crédit immo.

17 h 02 Le DA repasse sa tête dans mon bureau et me demande où en est le phoning, il s'inquiète pour sa boutique et ses têtes de gondoles. Mince, c'est vrai, j'ai failli oublier. Il faut que je me trouve quelques bonnes poires pour augmenter le nombre de mes ventes sinon je vais me faire remonter les bretelles. Je prends mes différents listings et sélectionne les clients qui n'ont pas été vus depuis six mois. Je commence à appeler. Les 3 premiers ne décrochent pas. Le 4ème va en parler à son conjoint. Le 5^{ème} me donne enfin son accord pour un rendez-vous la semaine prochaine. C'est suspect, c'était trop facile, il a dit oui trop vite. Le 6ème c'est un de mes bons vieux clients, lui il viendra c'est sûr. Le 7ème, je tombe sur des gamins ; les parents sont au travail et ne rentrent qu'après 19 h.



17 h 30 Un client spontané veut me voir au sujet de ses droits de garde et veut vendre ses obligations largement sous cotées. Dois-je le prendre en rendez-vous pour l'apaiser ou continuer mon phoning ? Dois-je solliciter mon DA ou me débrouiller seul(e) pour contenter le client ? Je le connais depuis longtemps et il gardera son placement suite aux bonnes relations que j'ai créées avec lui. Il me dit ne connaître plus personne à l'agence à cause des nombreuses mutations et ne se reconnaît plus dans la CEA. Ma jeune collègue lui demande sa pièce d'identité pour retirer 150€ sur son compte alors qu'il est client à l'agence depuis plus de 20 ans. Il faut le rassurer et lui expliquer les procédures. Je n'ose regarder son dossier jaune. Il manque certainement sa pièce d'identité, sa fiche de salaire et son justificatif de domicile. Je ne lui demanderai pas ces documents maintenant. Ai-je bien fait ? Je n'ai rien vendu mais conservé les acquis. Je n'ai pas pu mettre sa flash P à jour, pourtant j'ai calmé et gardé le client. Cela vaut bien une vente !



18 h 15 Déjà ! Il faut que je saisisse mes CRE et que je classe mes documents, mon dossier NEO en cours attendra le lendemain. Zut, je n'ai fait que 3 ventes. Je ne suis pas dans mon référentiel métier !



18 h 35 Je quitte l'agence. Certains collègues classent encore des dossiers, d'autres font du phoning. Je veux bien faire des heures supplémentaires de temps en temps, mais pas tous les soirs. Mon intéressement de 56 % d'un mois de salaire devrait pourtant me motiver dans ce sens !!!

En rentrant chez moi, je suis encore absorbé(e) par ma journée de travail. Je prends un risque de concentration sur le trajet du retour.

J'espère enfin décompresser ! Pas de chance, mon gamin me demande de l'aider pour son devoir de maths. Là c'est trop, je le renvoie vers mon conjoint, je n'ai plus de patience et il souffre indirectement de mon état d'humeur.

J'avale mon dîner en vitesse et me pose devant la télé que je regarde comme un zombie car je pense déjà à demain. J'ai oublié de rappeler un client et il faut à tout prix que je pense à proposer une GAV à un autre car je suis trop en retard sur cette ligne.

23 h 10 Je vais me coucher après m'être endormi(e) sur le canapé. Mais auparavant je n'oublie pas de prendre mon antidépresseur comme me l'a prescrit mon médecin.

Déjà arrive le lendemain avec en plus mon EAIH et/ou mon EMI. Ce sera peut-être mieux demain ? Cela fait plusieurs années que je me dis cela, mais rien ne change...

Si vous vous reconnaissez dans cette journée type,

Si vous souhaitez que cette situation cesse,

Il est alors temps de relever la tête et dire NON, C'EST ASSEZ !

Ensemble, en nous mobilisant, nous pourrons contrecarrer ces méthodes de travail qui s'apparentent à de l'exploitation pour revenir à un contexte de travail plus serein.