

**Dossier 1 : Les performances**

* 1. **Les performances des agences**
     1. **Performances**
* **Concernant les produits à destination des particuliers**
* **Résultats du groupement d’agences :**
* Réalisation des objectifs pour la carte, le prêt, et la prospection.
* Objectifs non atteints pour les produits d’assurance.
* **Résultats des agences :**
* **Les agences de Carrières et de Colombes sont les plus performantes** si l’on apprécie leurs résultats dans leur ensemble. Elles atteignent tous leurs objectifs sauf pour les produits d’assurance habitat.
* **Aucune agence n’atteint les objectifs concernant les produits d’assurance**, hormis les agences de Carrières et de Colombes qui atteignent et dépassent même les objectifs pour les produits d’assurance automobile.
* **L’agence de Suresnes Hôtel de Ville est la moins performante**. Elle est la seule à ne pas réaliser globalement les objectifs . Le pourcentage de réalisation de l’objectif du produit d’assurance auto est nul !
* **Les agences de Bezons, Nanterre, Suresnes Hôtel de Ville et Suresnes Jardins ont beaucoup de difficultés à vendre les produits d’assurance auto**.
* **L’agence de Colombes, contrairement aux autres qui dépassent leurs objectifs de prospection, peine à recruter de nouveaux clients**.
* **Concernant les produits à destination des professionnels**
* **Résultats du groupement d’agences :**
* **Aucun objectif n’est atteint**, hormis celui relatif à la prospection**.**
* **L’objectif de nouveaux clients est largement dépassé**
* **Le PEE est le produit pour lequel le groupement d’agences est la moins performant.**
* **Le produit d’assurance IARD Pro est également un produit pour lequel le groupement d’agences est faiblement performante.**
* **Résultats des agences :**
* **L’agence de Colombes est la plus performante.**
* **L’agence de Bezons est la moins performante**
* **Aucune agence, hormis celle de Houilles, n’a vendu un seul PEE.** Il y a donc vraiment un problème avec ce produit qui est mal connu des employés ou non/mal proposé aux clients.
* **Les agences de Houilles, Suresnes Jardins et Carrières n’ont vendu aucun TPE.**
* **Pour conclure**
* Tous produits confondus, **les agences de Carrières et de Colombes sont les plus performantes**.
* Les agences **ne vendent pas assez de produits d’assurance**.
* **Les ventes des produits à destination des professionnels sont trop faibles** compte-tenu des objectifs fixés.
  + 1. **Actions proposées**

Différentes actions peuvent être envisagées et proposées afin d’améliorer les performances des agences :

* + **Des formations**
* Mettre en place des formations aux produits d’assurance et particulièrement pour les produits d’assurance auto.
* Mettre en place une formation pour les responsables de comptes professionnels aux PEE afin qu’ils connaissent mieux le produit et les techniques pour le vendre.
* Dispenser une formation aux responsables de comptes professionnels des agences de Houilles, Suresnes Jardins et Carrières sur les TPE.
  + **Des entretiens**
* Rencontrer le responsable de l’agence de Suresnes Hôtel de Ville pour faire le point avec lui et comprendre pourquoi il n’atteint aucun objectif.
* Rencontrer le responsable de l’agence de Colombes pour comprendre pourquoi le renouvellement du portefeuille client est si faible.
* Prévoir une formation relative à la prospection.
  + **De la motivation**
* Redéfinir à la baisse les objectifs assignés aux responsables de comptes professionnels pour les rendre plus réalistes.
* Envisager un système de récompenses pour stimuler les ventes des produits rencontrant des difficultés tels que les produits d’assurance, afin d’encourager et de motiver les responsables à les vendre.
* Mettre en place également un concours avec une récompense pour l’agence la plus performante, comme un week-end offert à l’ensemble des collaborateurs de l’agence la plus performante pour d’une part les récompenser et d’autre part renforcer la cohésion sociale de l’équipe.
  1. **Les performances des collaborateurs**
     1. **Tableau d’évaluation des performances des collaborateurs**

**Les performances des collaborateurs**  **LES OLYMPIADES RCPA 2009**

**Résultats cumulés des Olympiades RCPA du 01.01.09 au 30.06.09.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Produits vendus par les collaborateurs** | **Points** | **Fabio LUCCIZZI** | **Amel RIDHA** | **Daouda NIANG** | **Marie DEWALS** | **Fabio LUCCIZZI** | **Amel RIDHA** | **Daouda NIANG** | **Marie DEWALS** |
|  | **Nombre de produits vendus** | | | | **Calculs des points** | | | |
| **Les CARTES** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| CARTE VISA | 2 | 70 | 84 | 22 | 16 | 140 | 168 | 44 | 32 |
| CARTE ELECTRON | 1 | 14 | 11 | 9 | 33 | 14 | 11 | 9 | 33 |
| CARTE AFFINITY | 5 | 330 | 240 | 339 | 330 | 1650 | 1200 | 1695 | 1650 |
| **Les produits d’ASSURANCE** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| IARD AUTO | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 |
| IARD HABITAT | 2 | 1 | 3 | 4 | 4 | 2 | 6 | 8 | 8 |
| IARD HORIZON | 5 | 0 | 5 | 10 | 20 | 0 | 25 | 50 | 100 |
| **Les PRÊTS** |  |  |  |  |  | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Prêt perso | 1 | 2 | 0 | 3 | 0 | 2 | 0 | 3 | 0 |
| Prêt habitat | 1 | 15 | 10 | 2 | 11 | 15 | 10 | 2 | 11 |
| CREODIS | 5 | 12 | 19 | 6 | 18 | 60 | 95 | 30 | 90 |
| **TOTAL NOMBRE DE PRODUITS VENDUS** |  | 444 | 374 | 395 | 432 |  |  |  |  |
| **TOTAL NOMBRE DE POINTS** | 24 | **1883** | **1519** | **1841** | **1924** | **1883** | **1519** | **1841** | **1924** |
| **NOMBRE DE JOURS TRAVAILLES** |  | 95 | 81 | 112 | 102 |  |  |  |  |
| **NOMBRE VENTES/JOUR** |  | 4,67 | 4,62 | 3,53 | 4,24 |  |  |  |  |
| **NOMBRE POINTS/JOUR** |  | 19,82 | 18,75 | 16,44 | 18,86 |  |  |  |  |

RCPA : Responsable de clientèle Particuliers

* + 1. **Analyses et commentaires**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nombre de produits vendus** | **Fabio**  **LUCCIZZI** | **Amel**  **RIDHA** | **Daouda**  **NIANG** | **Marie**  **DEWALS** |
| TOTAL NOMBRE DE PRODUITS VENDUS | 444 | 374 | 395 | 432 |
| classement en fonction du nombre de produits vendus | **1** | **4** | **3** | **2** |
| TOTAL NOMBRE DE POINTS | 1883 | 1519 | 1841 | 1924 |
| classement en fonction du  total nombre de points | **2** | **4** | **3** | **1** |
| NOMBRE DE JOURS TRAVAILLES | 95 | 81 | 112 | 102 |
| classement en fonction du nombre de jours travailles | **3** | **4** | **1** | **2** |
| NOMBRE VENTES/JOUR | 4,67 | 4,62 | 3,53 | 4,24 |
| classement en fonction du nombre ventes/jour | **1** | **2** | **4** | **3** |
| NOMBRE POINTS/JOUR | 19,82 | 18,75 | 16,44 | 18,86 |
| classement en fonction du nombre points/jour | **1** | **3** | **4** | **2** |
| Total score | **8** | **17** | **15** | **10** |
| **RANG** | **1** | **4** | **3** | **2** |

**Fabio Luccizzi arrive premier au challenge (**Olympiades RCPA 2009)

Il n’est pas celui qui comptabilise le plus de points sur la période, mais compte-tenu du nombre de jours où il a été présent, il est le plus performant. Il a vendu le plus de produits sur la période et est deuxième au niveau du nombre de points comptabilisés

Il réalise le plus grand nombre de ventes par jour. Il s’agit donc d’un salarié efficace qui maîtrise les techniques de vente et qui a saisit l’importance de vendre certains produits en particulier.

**Marie Dewals arrive deuxième au challenge.**

Elle a été la collaboratrice la plus présente en nombre de jours après Daouda. Ainsi, elle arrive première au niveau du nombre de points mais troisième au niveau du nombre de ventes par jour. Cela signifie que Marie se concentre sur la vente des produits « importants » pour la BRED, peut-être au détriment de la vente des autres produits…

**Daouda Niang** **arrive troisième au challenge.**

Sur les six derniers mois, Daouda est troisième au niveau du nombre de produits vendus.

Néanmoins, ces données doivent être nuancées si l’on considère qu’il est celui qui a été le plus présent en nombre de jours. En effet, il est dernier en terme de ventes par jour et en terme de points par jour. Ses techniques de vente sont sans aucun doute à améliorer…

**Amel Ridha arrive dernière au challenge.**

Amel est celle qui présente les plus mauvais résultats des quatre collaborateurs au niveau du nombre de cartes et du nombre de points enregistrés. En revanche, elle réalise de bonnes performances sur la vente de prêts. Néanmoins, il faut préciser qu’Amel a été la moins présente en nombre de jours. Elle a réalisé un bon niveau de ventes par jour mais arrive seulement troisième en terme de points par jour.

* + 1. **Actions individualisées envisagées**

**Fabio Luccizzi :** Etant donné les résultats très satisfaisants de ce collaborateur, il convient de l’encourager. De plus, il se verra remettre des bons cadeaux en guise de récompense pour son bon travail.

**Marie Dewals** : Elle enregistre des résultats tout à fait satisfaisants mais semble trop se concentrer sur la vente des produits « importants ». Il conviendrait donc lui rappeler de ne pas négliger les autres produits et de contribuer plus activement à leur commercialisation. Ce rappel peut se faire par courrier ou au cours d’un entretien.

**Daouda Niang**: Il conviendrait de lui faire suivre une formation sur les techniques de vente.

**Amel Ridha**: Il conviendrait de lui proposer une formation sur les produits « importants » de la BRED afin qu’elle les connaisse mieux et qu’elle puisse leur appliquer ses techniques de vente qui font leurs preuves pour les autres produits.