

## 1 PREPA DOSSIER

Prépa Dossier  
NEO / SMART

- Foyers
- Identifier les équipements (épargne/retraite/VS/VP...)
- FM, Avantages
- Contacts en cours
- Noter les points à valoriser
- Marché du client : AGRI, PART...

**Ambition : 80% de clients très satisfaits après enquête**

## 2 PRISE DE CONTACT

- Rappeler si possible un évènement client
- Indiquer le pourquoi de l'appel



« Bonjour, M ou Mme xx, je suis xx votre conseiller financier / conseiller en gestion de patrimoine Groupama.

Je vous appelle au sujet de vos placements épargne/retraite afin de m'assurer que tout est bien à jour et vous rappeler vos avantages.

## 3 MAJ DONNEES CLIENT

- Contacts : opt'in
- Date clôture fiscale
- Foyers (ascendants, descendants)
- Evènements
- Potentiels et projets de vie



### CONTACTS

« Commençons par vérifier vos coordonnées : adresse postale, email, numéro de tél fixe et portable, ville de naissance, nom de jeune fille, le foyer familial, date de clôture fiscale (si pro)... »

+ s'assurer que l'opt-in est à « oui » (gestion et commercial)

### FOYERS

« Dans votre dossier, nous avons au sein du foyer X, Y... c'est toujours le cas ? Y a-t-il un changement de situation ? »

### EVENEMENTS / PROJETS

« Enfin, avez-vous des projets personnels et/ou professionnels à venir ? (donner des exemples : achat immobilier locatif, étude des enfants, transmission d'exploitation agricole ...) (à renseigner sur la fiche client Néo dans l'onglet **Potentiels/Potentiels de vente**)

## 4 BILAN ET AJUSTEMENT CONTRATS

- Vérification des besoins du client
- Compléter les contrats détenus à la concurrence dans NEO (rubrique Potentiels)
- Ajustement des contrats si besoin
- Rappel des avantages
- **Ambition : prendre RDV avec les clients**



« Concernant vos placements, vous avez un contrat d'assurance vie, un contrat d'épargne retraite, ...

« Avez-vous des modifications à apporter sur votre contrat (clause bénéficiaire, modification de VP...) depuis notre dernier entretien. »

« Vous bénéficiez des avantages exclusifs dédiés à nos meilleurs clients épargne. Sur vos versements de plus de 30 000€ vous percevez un bonus de 1% supplémentaire ainsi qu'un mois de versement offert (si vous mettez en place un versement régulier de minimum de 150€/mois ou si vous l'augmentez de +100€) à adapter selon situation du client

**Si client « Vie aisée »** : sachez que vous pouvez bénéficier d'un bonus de parrainage pour vous et votre filleul en cas de souscription d'un contrat Groupama (sans limite pour vous : exemple si vous parrainez 1 filleul vous bénéficiez de 300€ sur votre contrat, sans limite du nombre de filleuls. Le parrainage est valable pour les membres de votre foyer qui ne sont pas équipés épargne/retraite chez Groupama)

## 5 VALORISATION MUTLICANAL

- Tél portable conseiller
- Espace client
- Appli Groupama.fr



« Pour que vous puissiez nous contacter facilement je vous redonne mes coordonnées xx »

**Si client « Vie aisée »** En tant que client privilégié vous bénéficiez au sein de l'appli Groupama&Moi d'une rubrique dédiée qui s'appelle Gestion de Patrimoine « Le Cercle ». Vous avez au accès au détail de vos contrats avec les performances et accès à des contenus exclusifs sur la gestion de patrimoine.

**Si client « Vie à potentiel »** Connaissez-vous les services G.fr et l'appli ? L'appli Groupama et moi est très utile notamment pour consulter le montant de vos contrats d'épargne, consulter votre relevé de situation.

## 6 PRISE DE CONGES

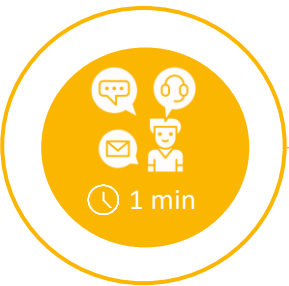
- Questions
- Recommandation
- Enquête satisfaction
- Clôture de l'interaction **manuelle** en ajoutant un commentaire



« Notre échange se termine, avez-vous des questions ou un autre sujet que vous souhaitez aborder ? »

« Que pensez-vous de notre échange ? » **si très satisfait, proposer la reco** « Je vous précise que vous allez recevoir un questionnaire de satisfaction, je vous invite à y répondre, cela prendra moins d'une minute. Si vous êtes **très satisfait** de notre échange, je compte sur vous pour le mentionner.»

« Je vous remercie, je vous souhaite une bonne journée M ou Mme XX. N'hésitez pas me contacter si besoin ... »



Rappel de l'objectif

1. Réaliser 5 appels par semaine pour un traitement à 100% du fichier à fin octobre 2026
2. Obtenir un taux de 80% sur les 'Très satisfaits' de l'enquête satisfaction du Suivi Perso



Les appels Suivi Perso fidélisent nos clients, le risque de résiliation est divisé par 4 pour les clients qui bénéficient de ces appels ! Pour rappel un client IARD + Epargne/Retraite est 8 fois plus fidèle !

La démarche

- Contacter 200 clients ciblés (5 appels minimum/semaine)  
**Campagne « CFI CGP – Fil Rouge Suivi personnalisé 2026 »**
- Préparer son appel : compléter les données personne dont l'opt'in, consulter les derniers contacts sur la timeline Néo, les potentiels et les équipements du client.
- Rappeler les avantages en lien avec le programme patrimonial « Clientèle Aisée »

La cible

Les clients « vie aisée » et les clients « vie à potentiel »

*Les appels Suivi Perso s'adressent à notre cœur de cible clients.*

*Infos ciblage : « FOYER VIE AISEE / FOYER VIE A POTENTIEL »*

L'enquête de satisfaction

Suite à votre appel Suivi Perso, vous devez clôturer le potentiel avec le motif 'Entretien relationnel effectué' pour déclencher l'envoi de l'enquête de satisfaction, proposant au client de qualifier la qualité de votre échange.

*Il est important de ne pas clôturer sans avoir réalisé l'entretien, car le client recevrait une enquête de satisfaction pour un échange qu'il n'aurait pas eu !*

