



# Une approche innovante des services de trésorerie

Une banque à réseau française s'est appuyée sur Querya pour l'aider à structurer, enrichir et mettre en valeur son approche de la gestion des besoins de trésorerie de ses clients Particuliers. À l'origine de ce projet, la volonté de mieux répondre aux besoins de trésorerie de ses clients, d'améliorer leur niveau de satisfaction, un sujet au cœur de la relation client et de se différencier des banques en lignes en valorisant l'accompagnement et la proximité.



**Augmentation significative de la satisfaction client**

## Des problématiques multiples

Comment mieux adresser les besoins des clients ?

Les clients sont-ils bien équipés d'un découvert autorisé en cohérence avec leurs besoins ?

Quelles solutions alternatives au découvert autorisé ?

Comment alléger la charge administrative des réseaux et leur permettre d'être plus disponible commercialement ?

Comment évoluer vers une tarification « positive » de services porteurs de valeur pour les clients ?

Comment valoriser le service et l'accompagnement de proximité et faire la différence ?

## La méthode de Querya

**Réaliser un véritable diagnostic** du portefeuille : comportement client, besoins/équipement client, pratiques commerciales, facturation...

**Revoir la gamme des solutions** répondant aux besoins des clients.

**Renforcer et valoriser l'accompagnement commercial.**

**Rééquilibrer la facturation** entre tarification de service et tarification punitive.

## Résultats et livrables

**Constitution d'une gamme de services** répondant de manière plus complète aux besoins de trésorerie des particuliers.

Création d'une **nouvelle démarche commerciale** centrée autour du client avec de nouveaux outils.

**Dynamisation du découvert autorisé et du crédit renouvelable.**

## A propos de Querya

Querya est un cabinet de conseil spécialiste de la performance de la tarification et de l'offre bancaires. Nous accompagnons les banques pour construire une offre bancaire à plus forte valeur pour leurs clients, et leur permettons d'activer à court-terme des marges de manœuvre liées à la tarification et à la facturation pour développer leur PNB.