



Rapport de la commission C2N de septembre 2023

Disponibilité du Connect et de la téléphonie en agence

La direction fait le point sur la disponibilité du Connect et de la téléphonie en agence. Il y a clairement eu un pic d'appels durant la période de souscription au bon d'état.

Les autres chiffres restent stables par rapport aux périodes précédentes.

Ouvertures des Points d'Info

Chaque zone a eu la possibilité de demander des ouvertures supplémentaires mais il y a eu peu de demandes.

Zones Private

Une information a été communiquée sur le déploiement futur des zones Private dans les flagships où aucun emplacement n'a été trouvé pour les « Private Houses ».

Corona Assurances

La direction donne des informations sur le transfert de Corona Assurances vers Belfius Insurance. Entretemps, des e-learning et des sessions d'informations ont été donnés aux collaborateurs sur le nouveau produit Belfius Direct.

Quality Coaching Call & Chat

Dans chaque zone, il y aura 1 ou 2 Quality Coaches. La direction explique leur rôle. Le Quality Coach (un conseiller commercial sélectionné qui a reçu une formation) encadrera et discutera en partie des appels et en parties des discussions avec l'autre conseiller commercial (premier groupe retenu aura moins de 6 mois d'ancienneté).

But : soutenir et coacher.

Divers

A la demande du SETCa-BBTK, la direction reviendra en novembre pour donner plus d'explications sur le déploiement futur de l'hybridité dans les fonctions de spécialistes.

La direction explique pourquoi la campagne cartes de crédit via le Connect a été stoppée : bien souvent, les clients ne venaient pas chercher leur carte.

La ligne "fraudes" ne sera plus gérée par le Daily d'ici fin de l'année mais par le Digital Care. Cela devrait diminuer la pression au sein du Connect Daily.

Le SETCa-BBTK pose des questions concernant la nouvelle application MAA 2.0.

Il est évident qu'il y a encore beaucoup de points à éclaircir sur son utilisation et que l'information et le planning sont communiqués différemment suivant la zone.

Le SETCa-BBTK souligne que le timing n'était pas judicieux. Durant la période de vacances, il n'y a pas eu de commission et, de ce fait, il n'y avait pas d'information disponible quand les collègues ont posé des questions.

La direction reconnaît que cela aurait été mieux d'informer les fractions au préalable. Le déploiement qui suivra fera l'objet d'un point fixe dans l'agenda durant les prochains mois afin que des ajustements puissent être apportés. La direction reste à l'écoute de notre expérience et de nos remarques.

Le SETCa-BBTK suivra ce dossier de près.

A la question de savoir où on en est sur le plan de personnel 2024, la direction répond que toutes les zones ont été invitées à remettre leur plan comme chaque année. Ce sujet sera abordé durant les prochaines commissions.

La prochaine commission C2N aura lieu le 18 octobre 2023.

Si vous avez des questions/remarques ou que vous souhaitez plus d'informations, vous pouvez vous adresser à l'un de nos délégués ou envoyer un mail à reseau@redbel.be

Si vous souhaitez faire partie de notre équipe pour participer à la Commission C2N, vous êtes les bienvenus. Faites-le nous savoir.

Vous retrouverez tous nos articles sur notre site www.redbel.be

