



Peapack-Gladstone Bank
atteint un Net Promoter
Score® 62 % supérieur à la
moyenne du secteur avec
GetFeedback



LE DÉFI

Mesurer le ressenti de chaque client dans un environnement en pleine mutation

Forte d'une présence dans le secteur depuis plus d'un siècle, la Peapack-Gladstone Bank sait depuis longtemps que l'expérience client est la clé de son succès. La banque gère près de 4 milliards de dollars d'actifs et propose des services allant des prêts aux entreprises jusqu'à la gestion du patrimoine privé. Mais depuis que les interactions avec les clients se font majoritairement en ligne, les banquiers ont besoin d'améliorer leurs échanges avec leurs clients, où qu'ils se trouvent.

Larry Levine, Directeur de l'expérience client chez Peapack-Gladstone Bank, admet que la meilleure manière de comprendre l'expérience des clients est de leur demander directement. « Nous voulions recueillir le feedback, l'examiner, l'analyser et essayer de mettre en place des programmes pour répondre aux attentes de nos clients », explique-t-il.

La banque avait déjà choisi Salesforce comme solution de gestion de la relation client (CRM) et cherchait un moyen de mesurer systématiquement la satisfaction client, en prenant en compte l'historique de chaque client. Les interlocuteurs directs des clients avaient besoin d'accéder à ces informations depuis Salesforce, de manière à améliorer leurs interactions en continu.



« Notre objectif était de donner la parole à nos clients, d'analyser leur feedback et de mettre en place des programmes pour répondre à leurs demandes. »

Larry Levine, Directeur de l'expérience client, Peapack-Gladstone Bank

+52

Net Promoter Score®
(NPS®) atteint

+10 %

de hausse du NPS en
seulement 12 mois

62 %

NPS 62 % au-dessus de
la moyenne du secteur

Pour relever ce défi et améliorer l'expérience client, Larry Levine et Scott Searle, l'administrateur Salesforce de la banque, ont choisi d'utiliser GetFeedback.

LA SOLUTION

L'intégration du feedback dans Salesforce aide les banquiers à réagir rapidement aux problèmes des clients

Pour Scott Searle, qui travaille dans cette banque depuis 20 ans, GetFeedback répond à un critère clé grâce à son intégration à Salesforce. Scott Searle a rapidement créé le premier sondage NPS de la banque, et mis sur pied une nouvelle manière de mesurer la satisfaction client à long terme. La Peapack-Gladstone Bank a également développé des workflows pour identifier les dossiers clients nécessitant une attention immédiate. Si un client renvoie un score inférieur à 6/10 à un sondage NPS dans GetFeedback, une requête est automatiquement ouverte dans Salesforce. Un banquier spécialisé en est informé et assure le suivi du client afin de résoudre le problème.

Mais l'équipe n'est pas obligée d'attendre un mauvais score pour agir. Tous les banquiers ont accès aux scores de leurs clients dans Salesforce et peuvent contacter directement ceux qui ne sont pas entièrement satisfaits. La Peapack-Gladstone Bank utilise aussi GetFeedback au tout début de la relation client. Les utilisateurs reçoivent des sondages d'intégration automatisés pour partager leurs premières impressions avec la banque, ce qui permet de démarrer chaque nouvelle relation commerciale sur des bases solides.



Organisation :

Peapack-Gladstone Bank

Objectifs stratégiques :

- Mesurer la satisfaction client pour les opérations bancaires en ligne
- Accroître le Net Promoter Score (NPS) de la banque
- Permettre aux banquiers d'utiliser le feedback pour améliorer les relations clients

Solution :

GetFeedback

Facteurs de réussite :

- Workflows personnalisés et automatisation des requêtes
- NPS 62 % au-dessus de la moyenne du secteur
- Hausse de 10 % du NPS en 12 mois

NPS®, Net Promoter® et Net Promoter® Score sont des marques déposées de Satmetrix Systems, Inc., Bain & Company et Fred Reichheld.

RÉSULTATS**Dépasser les objectifs de satisfaction client en seulement 12 mois pour devenir une référence dans le secteur**

Le premier sondage lancé par Scott Searle a été porteur de bonnes nouvelles : le NPS initial de la banque dépassait de loin les scores de ses concurrents. Cependant, Larry Levine était convaincu que le nouveau processus pouvait encore améliorer l'expérience client. Il s'est fixé un objectif ambitieux : accroître le score NPS de la banque de 10 % supplémentaires. Grâce aux informations fournies par GetFeedback et au système de génération automatique de requêtes, les banquiers ont pu se rapprocher de leurs clients, résoudre rapidement leurs problèmes et établir des relations durables.

Un an après le lancement de la nouvelle initiative d'expérience client, la Peapack-Gladstone Bank a atteint son objectif. Le NPS de la banque a atteint +52, soit 62 % de plus que la moyenne du secteur rapportée par le Temkin Research Group (32). Et Larry Levine a atteint son objectif d'une hausse du NPS de 10 %. La banque utilise désormais des programmes de formation conçus à partir des informations recueillies dans GetFeedback pour le personnel en contact avec la clientèle, afin d'encourager les comportements qui favorisent la satisfaction client et contribuent au NPS.

Le feedback client sert de catalyseur constant et permet à la Peapack-Gladstone Bank de s'améliorer en permanence. Le programme de feedback client de bout en bout fait progresser la satisfaction globale des clients et ouvre la voie à des initiatives d'avant-garde en matière d'expérience client.

« Maintenant que nous recevons le feedback client dans Salesforce, nous pouvons le classer par service, par agence ou par secteur, et agir en temps réel. »

Scott Searle, Administrateur Salesforce, Peapack-Gladstone Bank