

LES PARCOURS CLIENTS EXTERNES



SOCIETE GENERALE
COTE D'IVOIRE

CONTEXTE

Dans le cadre de l'amélioration de la qualité de service Société Générale, il paraît opportun de mettre en place des parcours clés à diffuser aux clients internes et externes.

Les objectifs étant :

Les objectifs étant :

- D'autonomiser nos clients
- De résoudre des points de douleur client
- Réduire le nombre de visite client à Expérience client pour des demandes d'attestation

A cet effet, 2 parcours clés ont été identifiés:

- Le parcours attestation en agence et à la borne pour les clients internes qui reprend les étapes à suivre pour exécuter les demandes d'attestation.



ATTESTATION EN AGENCE



COMMENT J'EFFECTUE MA DEMANDE D'ATTESTATION ?

Je suis client Société Générale et je souhaite effectuer une demande d'attestation. Comment dois-je procéder?

1

Je me rends en agence

- Je m'adresse à l'assistant client
- Je renseigne le formulaire de demande
- Je remets les éventuels justificatifs à l'assistant client

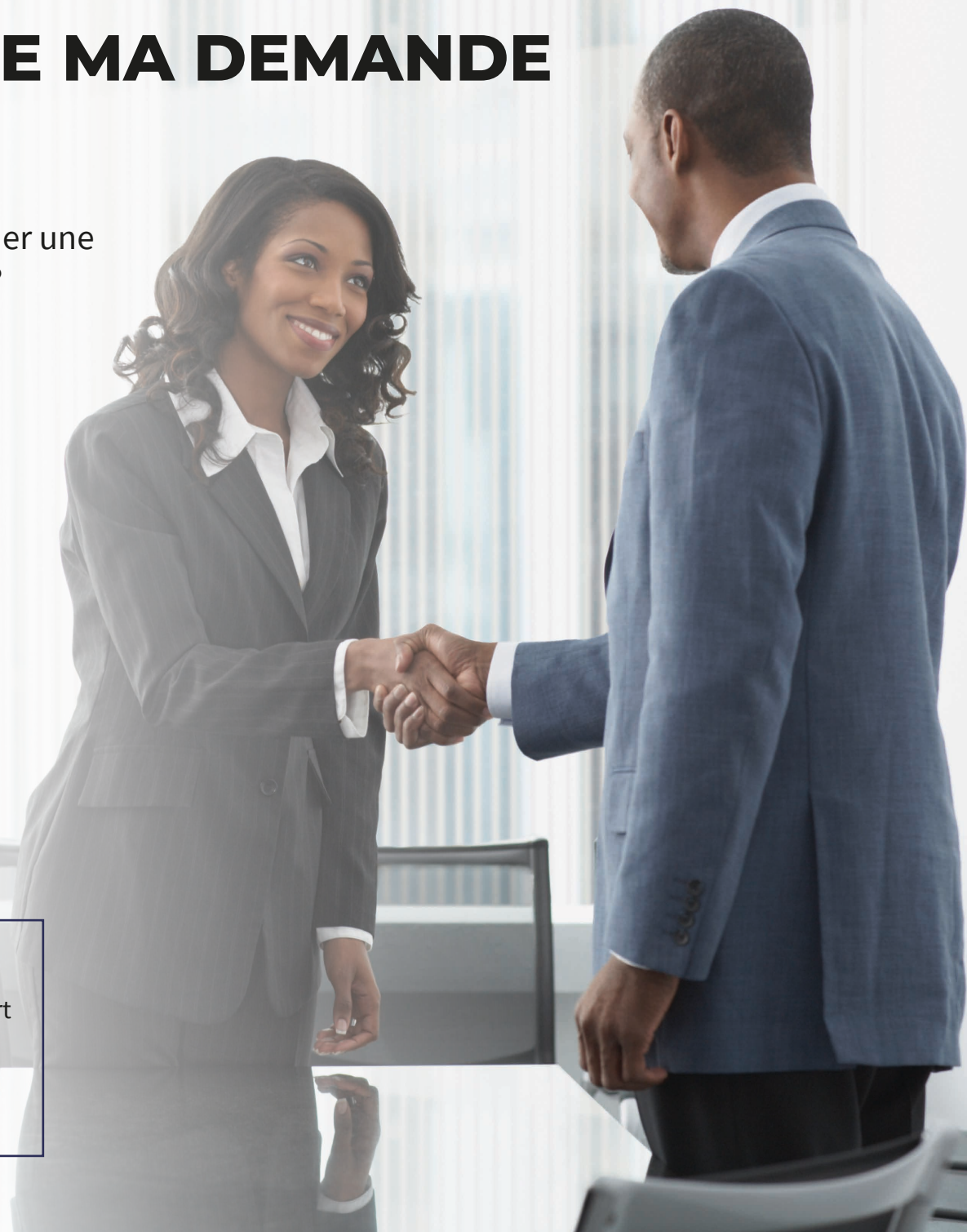
2

Après 72h je me rends en agence

- Je m'adresse à l'assistant client
- Je lui remets la copie de ma CNI
- Je reçois la copie de l'attestation que je décharge avec la mention reçue la date et la signature.
- Je récupère mon attestation

DOCUMENT À FOURNIR

- Attestation de virement permanent
- le RIB du bénéficiaire, l'attestation d'admission et le passeport
- Attestation de clôture de compte:
- Courrier de résiliation des produits et services
- Courrier de demande de clôture de compte



ATTESTATION À LA BORNE



COMMENT J'EFFECTUE MA DEMANDE D'ATTESTATION ?

Je suis client Société Générale et je souhaite effectuer une demande d'attestation. Comment dois-je procéder?

1

Je me rends à la borne

- Je saisis ma demande en renseignant les 9 premiers chiffres de mon numéro de com
- Je reçois par SMS le code d'activation généré
- J'insère le code à la borne
- Je choisis le type d'attestation
- Je patiente en attendant la validation de mon conseiller

2

- Après validation du conseiller, je reçois un code de 4 chiffres par sms
- J'insère le code à la borne
- J'édite mon attestation

PAS D'ÉDITION D'ATTESTATION DE CLÔTURE DE COMPTE À LA BORNE

ATTESTATION DE VIREMENT PERMANENT

- Fournir par mail le RIB du bénéficiaire, l'attestation d'admission et le passeport au conseiller





SOCIETE GENERALE
CÔTE D'IVOIRE