

« J'ai quelque chose à vendre »

Ce mois-ci, Gaston Deschanel est sous pression. Pour remplir les objectifs dictés par son « remarquable directeur », il a rédigé un courrier à ses clients pour les inviter cordialement mais fermement à acheter ses produits financiers.



Madame, Mademoiselle, Monsieur,
Chère cliente, cher client,

La semaine dernière, je vous ai téléphoné pour prendre rendez-vous. Comme d'habitude, je suis tombé sur votre répondeur. Je vous ai laissé un message, mais vous ne m'avez toujours pas appelé.

Sous prétexte que vous avez déjà un compte-chèques, un livret A et deux Codevi au plafond, une carte bleue à débit immédiat, un prêt immobilier, une assurance habitation et un Compte Epargne Logement, vous vous croyez permis de ne pas donner suite à mes appels. Je vous avoue franchement que cela commence à bien faire.

J'ai quelque chose à vendre. Votre devoir de client est de me l'acheter. Je vais donc faire le point de votre situation, et vous indiquer les bons comportements à adopter en fonction des incontournables contraintes de la banque.

Commençons par votre carte bleue. Il serait de bon ton de changer cette carte actuelle à débit immédiat pour, au minimum, une carte Premier. En effet, notre établissement souffre d'un manque de commissions dans ce domaine, comme l'a fort justement relevé notre si remarquable directeur des réseaux. Passer de votre carte actuelle à une carte « Premier » nous permettra de vous facturer annuellement 127€ au lieu de 32€. Une seconde carte pour votre conjoint est indispensable. Pas une carte à débit immédiat car il me faudrait demander l'accord de ma hiérarchie, comme l'indique le message suivant adressé à mon directeur d'agence par le grand chef : « **Merci de donner des DIRECTIVES PRECISES pour que les cartes souscrites soient à débit différé. TOUTE CARTE SOUSCRITE AVEC DEBIT IMMEDIAT DOIT ETRE SOUMISE A MON VISA** ». Les majuscules ne sont pas de moi, vous voyez donc l'importance du sujet. Et nous avons eu une piqûre de rappel deux jours plus tard : « **18,52% de cartes à débit immédiat cette semaine... JE N'AI RIEN SIGNE !! Merci de faire le nécessaire** ». Vous mesurez l'urgence, j'espère...

Après la carte bleue, vos contrats d'assurance : une assurance habitation, c'est nettement insuffisant. Pour cela, vous allez m'accorder un rendez-vous puisque là encore, j'ai reçu des instructions. Je vous les livre : « **Et surtout ne venez pas me dire que vous êtes débordés. J'ai comptabilisé les RV individuels depuis le début de la semaine... Merci de ME REPONDRE par retour pour m'informer du nombre de RV déjà pris** ». J'informe donc de ce pas sa majesté financière : j'ai rendez-vous avec vous.

Après le contrat d'assurance, l'Epargne Logement. Vous ne croyez tout de même pas accomplir votre devoir envers la banque avec un malheureux livret. Un plan s'impose d'urgence, voire deux en comptant celui du conjoint. J'ai en effet un challenge en cours initié par le délégué régional, celui que je surnomme l'obsédé du PEL, et il suit les résultats toutes les semaines, le bougre. Bref, là encore, il y a urgence. Faites un petit effort, que diable ! Votre résistance insensée à la souscription de produits m'amène à revoir ceci : « **Nous vous faisons parvenir quotidiennement des messages sur les produits 'PRIORITAIRES'. Visiblement, ils ne sont pas lus !... Merci de tout mettre en œuvre afin d'extérioriser des résultats plus conséquents** ».

Tout ceci est la conséquence de votre comportement irresponsable de sale client égoïste. Oui, les géniaux managers qui écrivent cette prose remarquable que je vous ai citée méritent une carrière fulgurante. Il est intolérable que vous puissiez continuer à nuire à leur avancement. J'attends donc de vous une prompte réaction et la souscription d'urgence des produits cités dans la présente. Vous passerez vendredi à 15 heures à mon bureau pour signatures.

Dans cette attente, je vous prie d'agréer, chère cliente, cher client, l'expression de ma considération distinguée.

Votre Conseiller
Gaston Deschanel

Document extrait de CFDT Banques Magazine octobre 2010.

NDLR : Toute ressemblance avec des faits réels n'est pas fortuite. Les citations en gras sont extraites de messages réellement envoyés par un responsable de banque à des salariés.