



Olivier CHEDEVILLE – Directeur de la Stratégie Multicanale

# Réseaux Sociaux...

...et distribution multicanale

14/09/2011

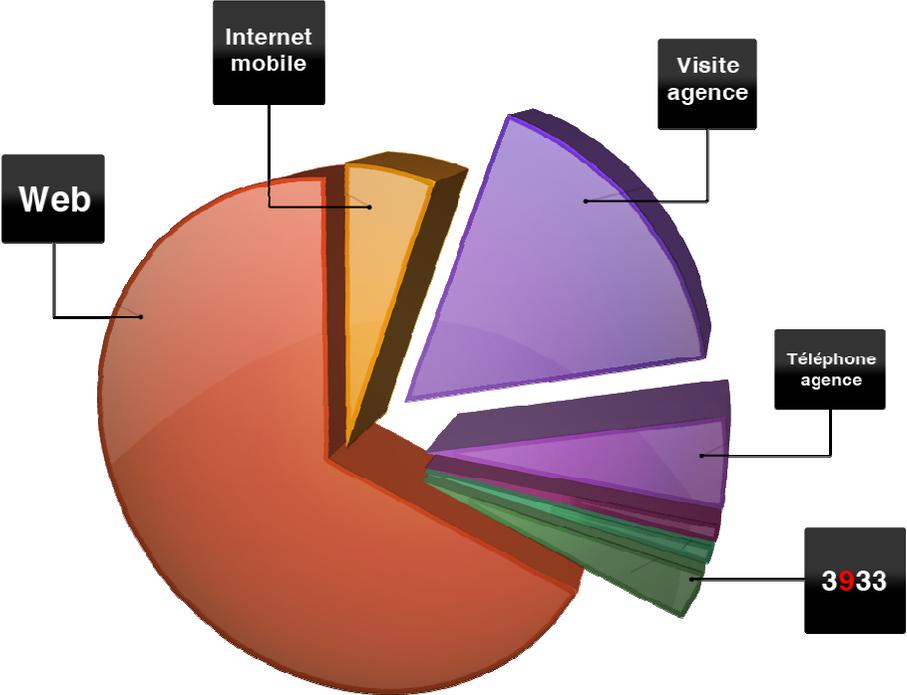
## Société Générale Banque de Détail France

---



**En France :**  
**2 300 agences**  
**9 000 000 de clients**

# Une relation multicanale



1 000 000  
visiteurs / jour sur Internet

500 000  
utilisateurs d'Internet mobile

Répartition des contacts entrants

- le trafic vient naturellement
- une forte distinction clients / prospects
- la reconnaissance de la marque
- des offres globalement stables
- une attractivité « passionnelle » réduite...

# Pourquoi

aller sur les réseaux sociaux ?

- nos clients y sont ?
- le buzz y est ?
- c'est la mode ?

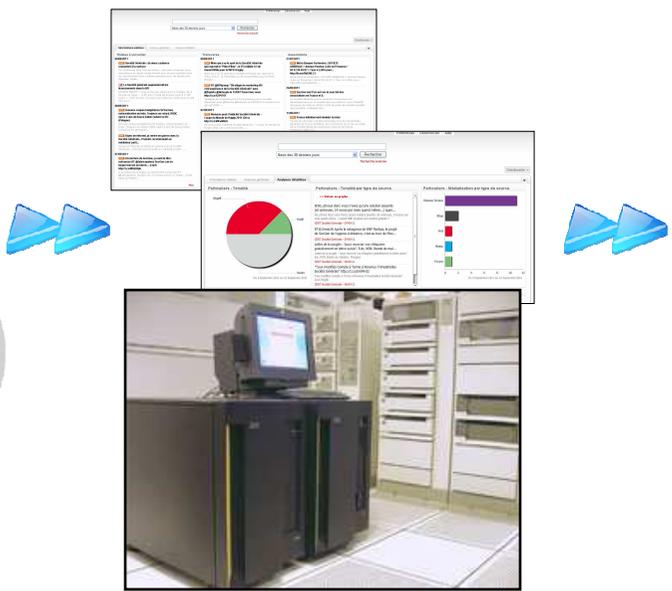
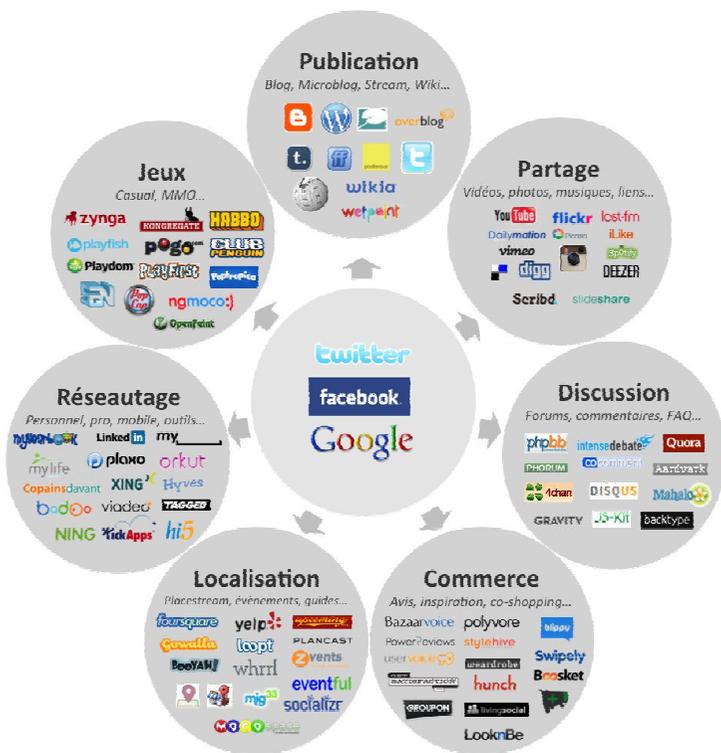
# Comment

nous allons sur les réseaux sociaux

- participer à la relation client globale
- éviter de faire une suite de « coups »
- focaliser sur la qualité de contenu
- organiser la réactivité face aux demandes
- ne pas chercher à tout faire...

# Globalement...

## Avant tout, écouter pour comprendre...





# Je parle à la cantonade...

*...et si je suis intéressant, des gens reviendront m'écouter*



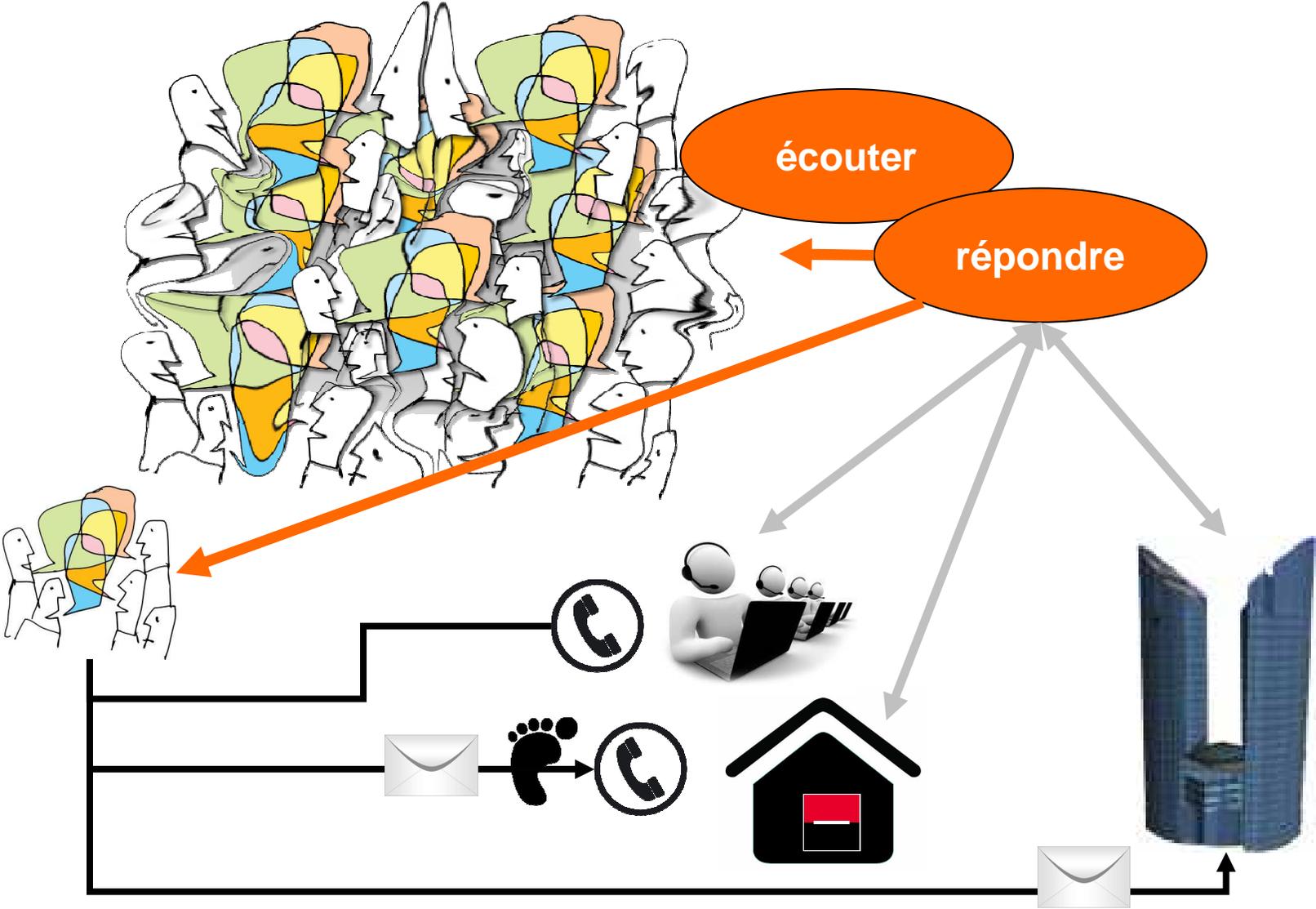
## Un compte dédié

---



@SG\_etvous

**Mais surtout... écouter nos clients et répondre.**



- une écoute très active
- une équipe de community managers SG
- des spécialités (+ « comm » ou + « client »)
- un « réseau interne » d'interlocuteurs

## Un exemple

---



**John Doe** (@johndoe)

Je viens de tester l'esprit d'équipe de la Société Générale.  
Je vous le confirme ça ne marche pas



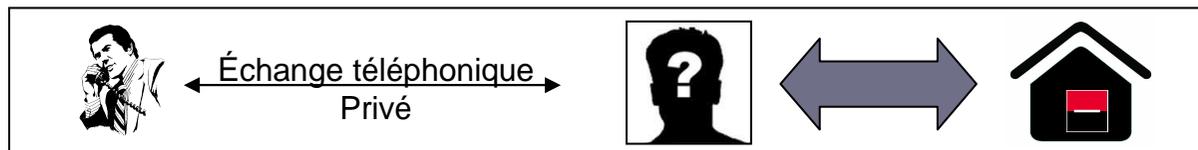
**Société Générale Fr** (@SG\_etvous)

@johndoe Bonjour, pouvez-vous nous en dire plus en DM afin de vous aider ?



**John Doe** (@johndoe)

@SG\_etvous non. Je constate que je paye des frais faramineux et que le CRM est nul. Ça se réglera autrement



**John Doe** (@johndoe)

Il faut reconnaître que la surveillance de Twitter par Certaines marques est parfois suivie d'action IRL. Dont Acte :- ) #Societegenerale



**Société Générale Fr** (@SG\_etvous)

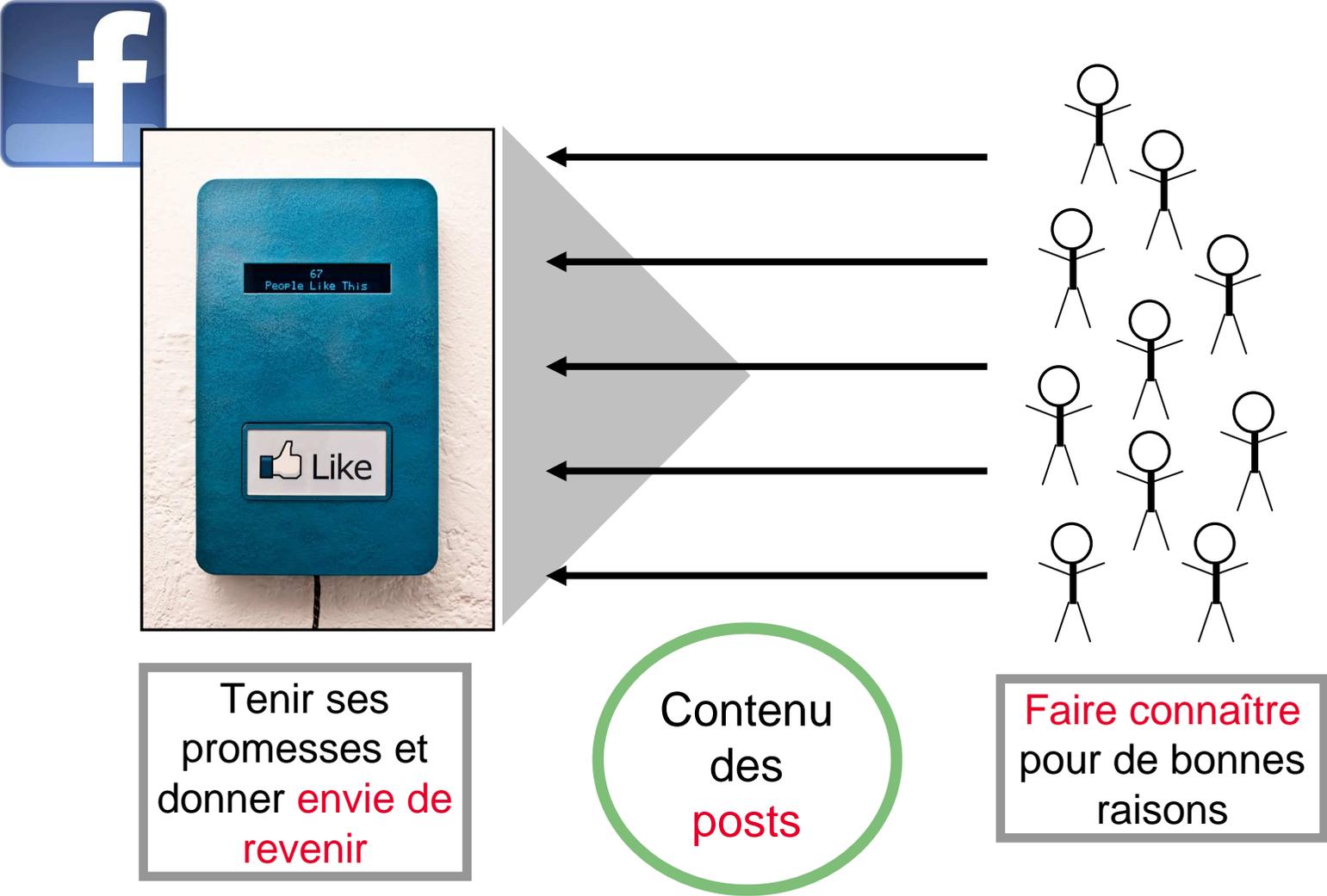
@johndoe Merci pour cette mention ! Avec @SG\_etvous, nous essayons d'appliquer l'esprit d'équipe sur Twitter aussi



J'invite mes amis chez moi.



# S'adapter à l'éco-système



# Des thèmes autour des actions concrètes de la marque

The image displays three screenshots of Facebook pages, illustrating brand-related content and user engagement:

- So Music:** A page for the 'So Music' brand, featuring a post about a concert in Paris. The post includes a video thumbnail and text: 'Fétez la rentrée avec So Music! Imaginez pour Puggy la meilleure soirée et quel titre pourriez-vous reprendre à cette occasion. Vous êtes pas que 1 mois de loyer est à gagner chaque jour jusqu'au 16 octobre! Rendez-vous sur somusic.fr!'. It shows 10 likes and 19 comments.
- Alternance Société Générale:** A page for 'Alternance Société Générale', a recruitment initiative. A post states: 'Société Générale recrute un Juste Financier en Ile de France, venez postuler notre site!'. It includes a link to the careers page and shows 2 likes.
- Par amour du rugby:** A page for 'Par amour du rugby', a quiz competition. A post asks: 'Après l'entrée en lice des Sud-Africains face aux Gallois, que pensez-vous de la performance des tenants...?'. It features a poll with three options: 'Rien d'inquiétant, il fallait s'attendre à une grosse résistance galloise', 'Je m'attendais à un meilleur niveau', and 'Décevant. Ils ne sont pas au niveau attendu'. The page shows 26 likes and a comment.

## Une action avant tout relationnelle

---

- pas de page générique
- le nombre de fans n'est pas un objectif
- des échanges de qualité
- un faible besoin de modération



# Dialoguer avec nos clients...

*...sur des sujets précis et utiles.*



## Qualité des avis sur les magasins d'applications

The image displays the Google Play Store page for the 'L'Appli' app by Societe Generale. The app's interface is shown in a preview window, featuring a dashboard with financial charts and transaction lists. The app page includes a 4.5-star rating, over 2,230 reviews, and more than 100,000 downloads. A 'COMMENTAIRES' section lists several user reviews, all of which are 5-star ratings. The reviews mention various aspects of the app's functionality, such as account management, transaction tracking, and user interface elements like a numeric keypad for client codes. The app is available for Android devices like the Samsung Galaxy S2 and Motorola Xoom.

**L'Appli**  
SOCIÉTÉ GÉNÉRALE

Ouvrir Désinstaller

2 230 avis  
100 000+ téléchargements...  
Taille : 1,84 Mo

+1 de 10 personnes

Autoriser mise à jour auto

Analyse des fichiers média terminée

**L'Appli**  
SOCIÉTÉ GÉNÉRALE

Ouvrir Désinstaller

**COMMENTAIRES**

- ★★★★★ Jerome 18 août 2011  
Ne fonctionne que si l'on a contracté une option auprès de son agence. Sans intérêt puisque la consultation des comptes est gratuite sur internet.
- ★★★★★ eddy 18 août 2011  
Aucun bug avec mon htc desire ! Rien à dire ..
- ★★★★★ Aurélie 17 août 2011  
Bien mieux ! Manque la possibilité d'envoyer des mails a son conseiller et cie mais cette app est déjà bien pratique.
- ★★★★★ Azo 16 août 2011  
Ne gere toujours pas les comptes pro
- ★★★★★ Alex 16 août 2011
- ★★★★★ Pierre 11 septembre 2011  
Peter Pourquoi mettre un clavier complet pour le code client? Sinon très bon malgré un petite lenteur.
- ★★★★★ fatou 9 septembre 2011  
Superbe application mais il manque la messagerie!!
- ★★★★★ DAVID 8 septembre 2011  
Les opérations en cours de mois ne figurent pas sur mon compte CB... Je n'accède pas à mon compte alterna ! Samsung galaxy s2 et Motorola Xoom

## Notre action

---

- pas de réponse directe sur les Stores
- contacts réguliers avec les développeurs SG
- réflexion sur une plate-forme collaborative

# Pour conclure

## Rien de très nouveau ?

---

- qu'est ce que j'ai à dire ?
- comment je crée un trafic utile et durable ?
- quels gains pour mon business ?
- combien ça me coûte ?

## Nos choix

---



Écouter beaucoup, parler bien



Produire du contenu sur des thèmes ciblés



Créer une plate-forme d'aide