



Olivier CHEDEVILLE – Directeur de la Stratégie Multicanale

Réseaux Sociaux...

...et distribution multicanale

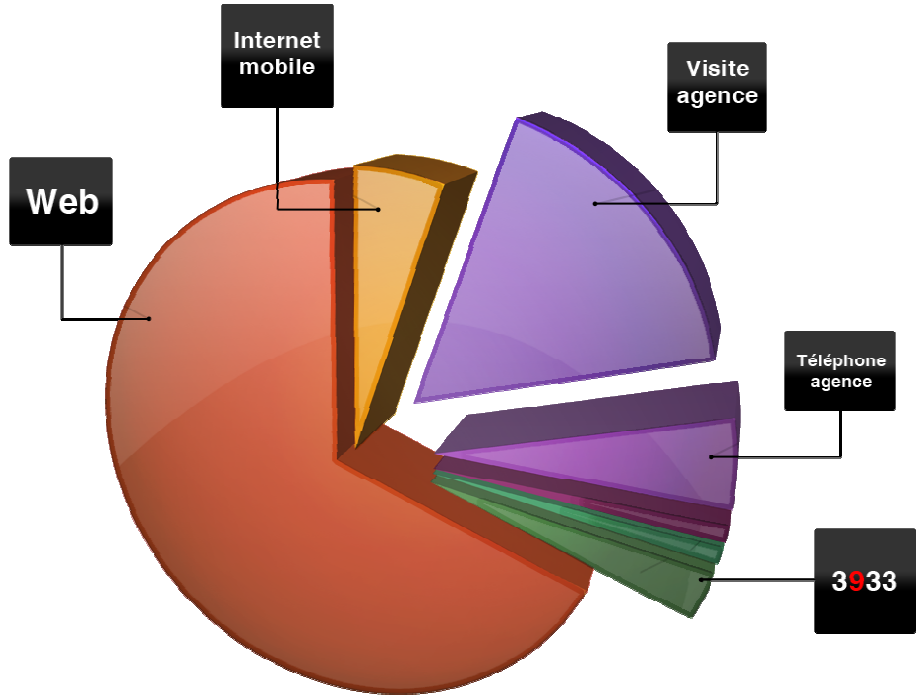
14/09/2011

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

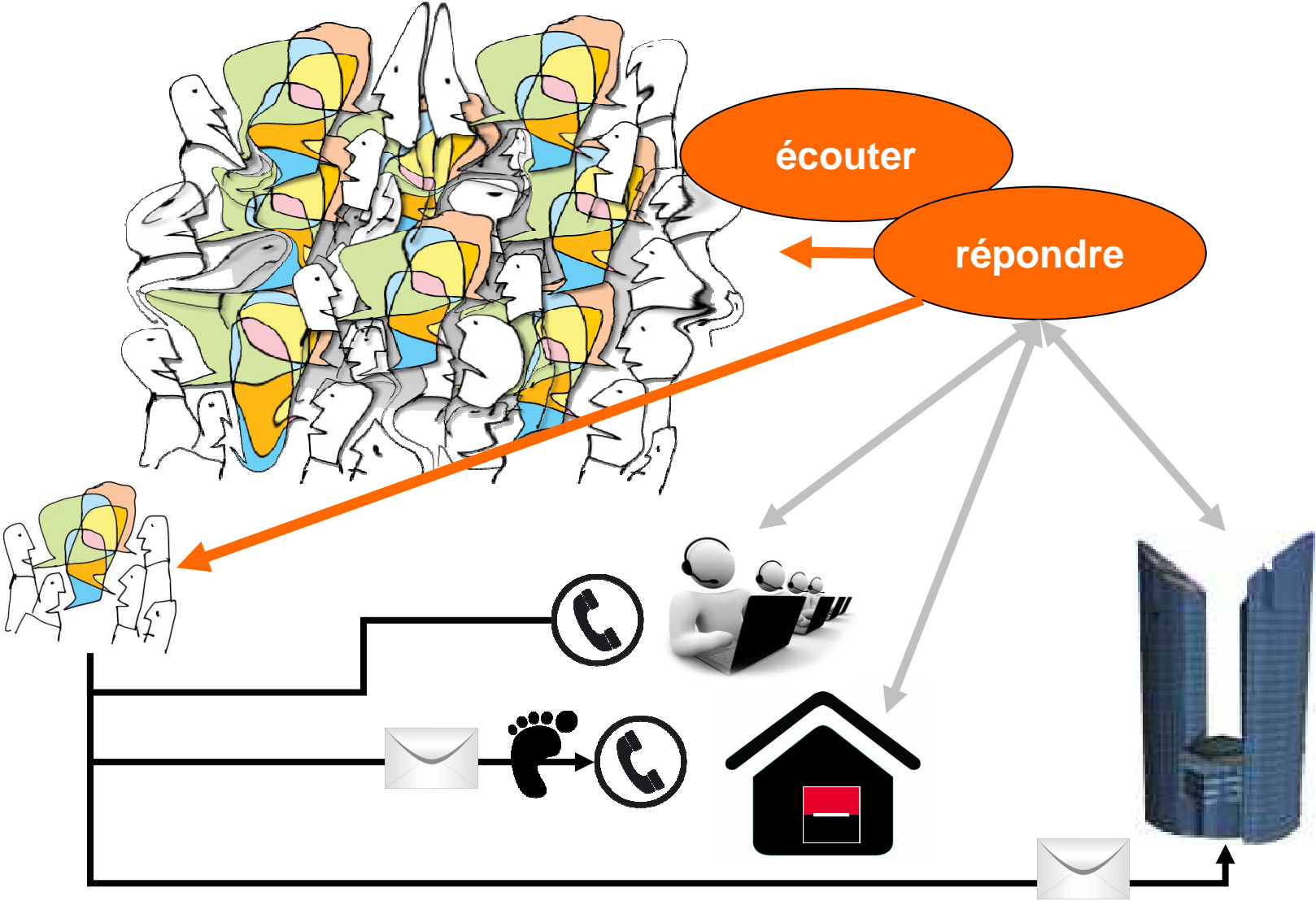


Un compte dédié



@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)

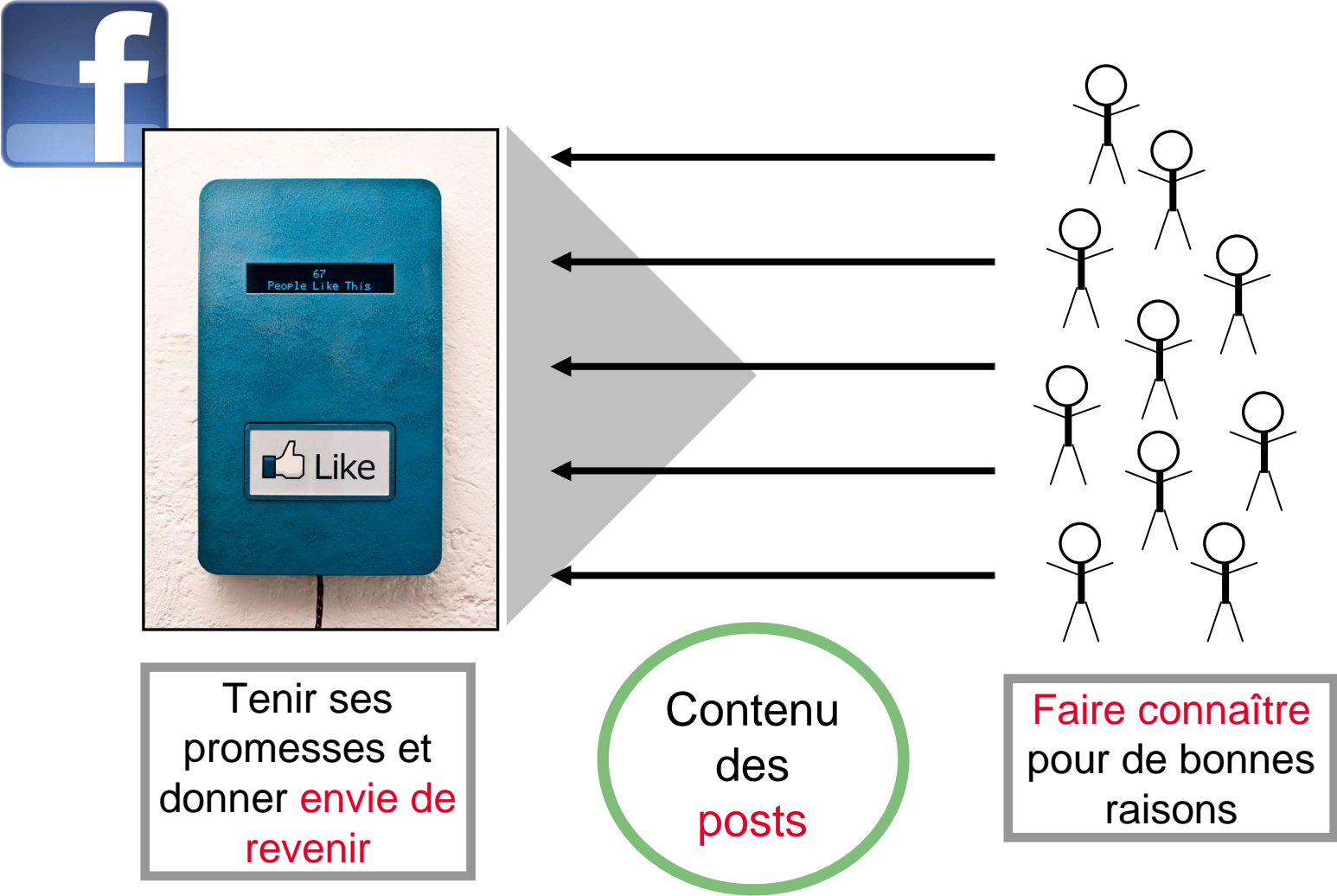
@johndoe Merci pour cette mention ! Avec @SG_etvous, nous essayons d'appliquer l'esprit d'équipe sur Twitter aussi



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 photo of the band 'La Brucette' and text: 'Fétez la rentrée avec So Music ! Imaginez pour Puggy la meilleure soirée et quel titre pour venir-y 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 !'. The page has 10 likes and 19 comments.
- Alternance Société Générale:** A page for 'Alternance Société Générale', a recruitment program. The 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 mentions that the program is for students in Finance and International. The page has 2 likes and 2 comments.
- Par amour du rugby:** A page for 'Par amour du rugby', a quiz competition. The post asks: 'Après l'entrée en lice des Sud-Africains face aux Gallois, que penser 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 has 26 likes and 1 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 features and issues, such as the need for a contract to use certain functions, the app's performance on older devices, and the lack of a messaging feature.

L'Appli
SOCIÉTÉ GÉNÉRALE

Ouvrir Désinstaller

2 230
100 000+ téléchargé...
août 4, 2011
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