



Réinventer les services financiers : Ce que les clients attendent des banques et des assurances

Roger Peverelli, Reggy de Feniks, Caroline Ollivier-Lamarque

 **Télécharger**

 **Lire En Ligne**

Réinventer les services financiers : Ce que les clients attendent des banques et des assurances Roger Peverelli, Reggy de Feniks, Caroline Ollivier-Lamarque

 [Telecharger Réinventer les services financiers : Ce que les client ...pdf](#)

 [Lire en Ligne Réinventer les services financiers : Ce que les clie ...pdf](#)

Réinventer les services financiers : Ce que les clients attendent des banques et des assurances

Roger Peverelli, Reggy de Feniks, Caroline Ollivier-Lamarque

Réinventer les services financiers : Ce que les clients attendent des banques et des assurances Roger Peverelli, Reggy de Feniks, Caroline Ollivier-Lamarque

Téléchargez et lisez en ligne Réinventer les services financiers : Ce que les clients attendent des banques et des assurances Roger Peverelli, Reggy de Feniks, Caroline Ollivier-Lamarque

320 pages

Présentation de l'éditeur

La crise financière et ses conséquences économiques ont changé pour toujours la nature de la relation entre les institutions financières et leurs clients. Le rapport de confiance s'est fragilisé. Aujourd'hui, il est devenu essentiel de prendre en compte les attentes et les exigences des consommateurs.

Ce livre est le premier ouvrage sur le secteur des services financiers qui place le client résolument au centre des stratégies futures. Les six principales tendances qui définiront l'avenir des services financiers font l'objet d'une étude approfondie, et des pistes de changement sont proposées aux banquiers et aux assureurs qui cherchent des réponses adaptées aux nouveaux défis.

Comment restaurer la confiance des clients ?

Comment se différencier quand la transparence est de rigueur ?

Comment développer la proximité avec les clients à travers les différents circuits de distribution ?

Comment s'engager sur la voie des médias sociaux et des services sur mobile ?

Comment concilier l'orientation client avec une croissance profitable ?

Et finalement : par où commencer, pour fonder l'avenir ?

Étayé par de nombreuses études et des témoignages, cet ouvrage qui se veut très accessible donnera de nouvelles idées à tous ceux qui travaillent dans le secteur des services financiers ou qui s'y intéressent.

Sont inclus les points de vue de plus de 50 décideurs et experts des principales institutions financières et de prestigieuses écoles de management, dont : ABN AMRO, Aegon, Allianz, Allstate, American Express, Aviva, AXA, Barclays, BBVA, BNP Paribas, La Caixa, Caja Navarra, Citigroup, Deutsche Bank, HSBC, ING Group, Bank of Korea, Lloyds Banking Group, Neuflyze OBC, Rabobank, Edmond de Rothschild, Grupo Santander, Standard Chartered, Generali, Groupe Société Générale, Swiss Re, Unicredit Group, Zurich Financial Services, Stephen Covey, Jean-Noël Kapferer, Joe Pine, Christian Saint-Etienne, CNAM, HEC, IESE Business School, INSEAD, Frankfurt School of Finance and Management, London Business School, Wharton Business School. Biographie de l'auteur

Roger Peverelli est associé du cabinet de conseil en stratégie VODW, basé aux Pays-Bas. Il est spécialisé dans l'élaboration et la conduite de stratégies orientées client. Au long de ses vingt-cinq ans de carrière, il a conduit des missions pour des institutions financières dans le monde entier. Reggy de Feniks est le président fondateur de 9senses, cabinet de conseil en stratégie basé en Espagne. Il a plus de vingt ans d'expérience, entre autres comme consultant chez VODW dans les secteurs de la banque et de l'assurance. Il a mené à bien des missions pour des groupes internationaux dans plus de quarante pays. Caroline Ollivier-Lamarque est présidente et fondatrice de co-imagine, cabinet de conseil en marketing stratégique et en innovation basé à Paris. En vingt et un ans d'expérience, elle a accompagné plus de cinquante marques internationales dans des projets de fusion ou de repositionnement et dans l'identification de leurs opportunités d'innovation.

Download and Read Online Réinventer les services financiers : Ce que les clients attendent des banques et des assurances Roger Peverelli, Reggy de Feniks, Caroline Ollivier-Lamarque #71KY26N4ZCR

Lire Réinventer les services financiers : Ce que les clients attendent des banques et des assurances par Roger Peverelli, Reggy de Feniks, Caroline Ollivier-Lamarque pour ebook en ligne Réinventer les services financiers : Ce que les clients attendent des banques et des assurances par Roger Peverelli, Reggy de Feniks, Caroline Ollivier-Lamarque Téléchargement gratuit de PDF, livres audio, livres à lire, bons livres à lire, livres bon marché, bons livres, livres en ligne, livres en ligne, revues de livres epub, lecture de livres en ligne, livres à lire en ligne, bibliothèque en ligne, bons livres à lire, PDF Les meilleurs livres à lire, les meilleurs livres pour lire les livres Réinventer les services financiers : Ce que les clients attendent des banques et des assurances par Roger Peverelli, Reggy de Feniks, Caroline Ollivier-Lamarque à lire en ligne. Online Réinventer les services financiers : Ce que les clients attendent des banques et des assurances par Roger Peverelli, Reggy de Feniks, Caroline Ollivier-Lamarque ebook Téléchargement PDF Réinventer les services financiers : Ce que les clients attendent des banques et des assurances par Roger Peverelli, Reggy de Feniks, Caroline Ollivier-Lamarque Doc Réinventer les services financiers : Ce que les clients attendent des banques et des assurances par Roger Peverelli, Reggy de Feniks, Caroline Ollivier-Lamarque Mobipocket Réinventer les services financiers : Ce que les clients attendent des banques et des assurances par Roger Peverelli, Reggy de Feniks, Caroline Ollivier-Lamarque EPub

7IKY26N4ZCR7IKY26N4ZCR7IKY26N4ZCR