



COMMUNIQUE DE PRESSE

« LCL&Co »

Pour ses 10 ans, LCL imagine avec ses clients, ses offres de demain

Le 12 novembre 2015

A l'occasion de son 10^{ème} anniversaire, LCL lance « LCL&Co », pour construire avec ses clients les nouvelles offres de produits et services dont ils ont besoin.

Pour ce nouveau projet, LCL souhaite recruter via une plate-forme d'échange en ligne, un millier de clients qui seront associés aux futures évolutions et créations de ses offres et services.

Ateliers d'échanges

« LCL&Co » va fonctionner sous forme d'ateliers en ligne. Le rythme prévu est de quatre par an avec à chaque fois, une dizaine de jours d'échanges pour alimenter les réflexions en cours sur de nouveaux produits ou l'amélioration de ceux existants.

Chaque client désireux de rejoindre ce projet peut s'inscrire en ligne. Selon le thème abordé, les clients sélectionnés seront alors invités à s'exprimer et partager leurs idées et suggestions. A l'issue des échanges, les différents points de vue seront repris dans un bilan/synthèse restitué en intégralité sur la plate-forme qui leur est réservée.



Un outil supplémentaire dans la stratégie d'écoute client

Dans le cadre de son plan stratégique, LCL avait déjà mis en place l'écoute active de ses clients via les réseaux sociaux (SAV LCL Facebook et SAV LCL Twitter).

LCL Banque des entreprises et le réseau des agences bancaires ont, par ailleurs, inauguré le concept en organisant de nombreuses réunions présentielle avec des clients et des collaborateurs, afin d'échanger sur leurs attentes.

Depuis plusieurs années, LCL sollicite régulièrement l'ensemble de ses clients en leur proposant de répondre à un questionnaire d'évaluation « Bilan Efficacité » via Internet ou par téléphone. Plus d'un million de clients ont déjà répondu.

A propos de LCL

LCL, filiale de Crédit Agricole SA, est l'une des plus grandes banques de détail en France.

Présent sur l'ensemble du territoire avec 2 078 implantations, LCL est une banque de proximité qui compte aujourd'hui 20 300 collaborateurs au service de 6 000 000 de clients particuliers, 330 000 clients professionnels et 27 000 clients entreprises et institutionnels.

LCL c'est aussi LCL Banque Privée, e.LCL la banque 100% en ligne et LCL Banque des Entreprises (Banque commerciale et Corporate finance).

LCL s'appuie sur une stratégie de développement, d'innovation et de reconnaissance des attentes de ses clients notamment avec le Contrat de Reconnaissance. « Demandez plus à votre banque » est la signature publicitaire de LCL.

Contacts presse : Olivier TASSAIN
☎ 01.42.95.54.77
olivier.tassain@lcl.fr

Brigitte NEIGE
☎ 01.42.95.39.97
brigitte.neige@lcl.fr

