

## Qui sommes-nous ?

**LEADING Management Consultants**, cabinet de conseil en management et organisation, spécialisé dans le développement des performances, intervient depuis plus de **15 ans** sur le **marché de la Banque-Assurance**.

**LEADING** a développé des **expertises** dans :

- La **performance** de l'**organisation** et des **processus**.
- Le **Business Développement**.
- Les **grands projets** de **transformation**.
- La **conduite des changements**.

## Quelques exemples d'interventions :

- Cartographie des processus et optimisation de 15 processus à enjeux majeurs :  
=> Résultat : **Réduction de 15% des charges**.
- Mise en place de **contrats de service** réseau-siège sur les processus client à enjeux  
=> Résultat : **Réduction des délais de 18% en moyenne**.
- Refonte du process **Crédit Immobilier**:  
=> Résultat : **Suppression de 12 tâches et gain de 2 semaines en délai et d'1 RDV commercial**.
- Réorganisation d'un **réseau d'agences** et remise à plat du modèle de distribution :  
=> Résultat : **Gain de 20 à 25% de temps commercial pour les conseillers et d'1 RDV/contact client supplémentaire par jour**.
- Mise en place d'un **référentiel qualité client** pour une banque nationale :  
=> Résultat : **Mise en place du référentiel et mise en œuvre du pilotage de la qualité client servie**.
- Remise à plat du **processus Succession** pour améliorer la re-collecte au niveau des bénéficiaires et ayant droits pour une banque nationale :  
=> Résultat : **+ 14% de réinvestissement et certification du processus**.

## Ils nous font confiance depuis plus de 10 ans



**LEADING** Management Consultants – Tel : 01 46 04 68 71 – [www.leading.fr](http://www.leading.fr)  
Contact : [leading@leading.fr](mailto:leading@leading.fr)



## Réduction des coûts et renforcement du service client

**Notre démarche simple et rapide  
pour rentabiliser vos processus**

**Le meilleur du BPM et du Lean 6 Sigma**

**LEADING Management Consultants** propose une **démarche simple et rapide**, s'appuyant sur

- la **capitalisation** de ses **15 ans** de succès en optimisation et pilotage de **processus** dans le **domaine bancaire**
- **le meilleur des concepts et outils du Business Process Management (BPM), du Lean et du Six Sigma**

### **pour répondre aux enjeux suivants :**

- Comment combiner une approche de maîtrise des coûts avec une culture « Satisfaction client » ?
- Quels leviers utiliser pour créer de la valeur et renforcer vos atouts concurrentiels ?

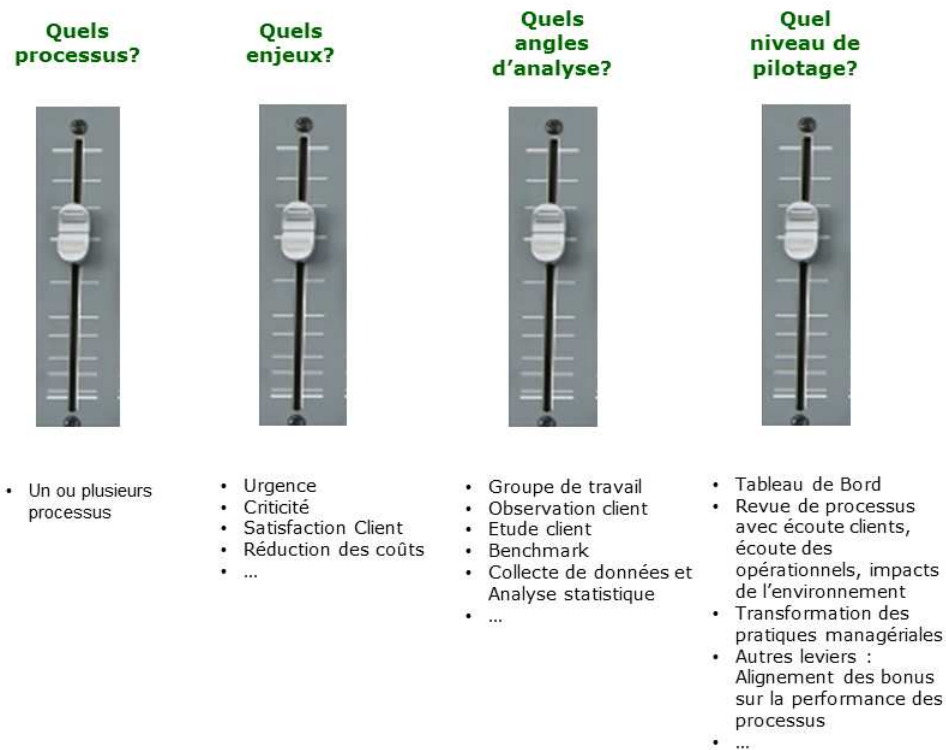
### **et avec pour résultats :**

- La réduction des coûts par l'élimination des sources de dysfonctionnement (gaspillage, rigidité, variabilité...).
- L'accroissement durable de la qualité et de la satisfaction client.

## Notre démarche : le meilleur du BPM et du Lean Six Sigma :

- **Hiérarchiser** les processus les plus critiques (cartographie).
- **Multiplier** les angles d'approche en mettant le client au centre.
- **Mesurer** l'efficacité opérationnelle avec des indicateurs de performance.
- **S'attaquer** aux racines des dysfonctionnements et non aux symptômes.
- **Déployer** des solutions simples, pragmatiques et efficaces.
- **Impliquer** les opérationnels de l'analyse à la mise en œuvre des solutions.
- **Contrôler** le niveau de performance atteint par un dispositif itératif.
- **Développer la transversalité** sur les processus optimisés.
- **Instaurer une culture** d'amélioration continue.

## Notre démarche s'ajuste sur-mesure à votre contexte :



## Notre démarche est simple et rapide :

- Conduite en **délais courts** (de 2 à 6 mois).
- Menée par des consultants **experts** de la banque-assurance.
- Avec des outils pour le **succès de la mise en œuvre** et le **transfert de compétences** vers les **opérationnels**.

... pour des résultats mesurables.

**Notre méthode, structurée et pragmatique, est appliquée à chaque processus à optimiser :**

Vision client



Implication des opérationnels

