

LA ROUMANIE UN MONDE BANCAIRE EN ÉVOLUTION

Suite à la demande exprimée par les participants, Monsieur ROGER CLAESSENS est revenu animer à l'IBR un nouveau stage sur "La Gestion de Succursale" (Branch Management) – Bucarest, 21-23 juin 2004.

C'est la troisième fois que vous animez, à Bucarest, un séminaire au sujet de: «La gestion de succursale» à l'Institut Bancaire Roumain. Vous avez indiqué que c'est devenu une tradition. Comment expliquez-vous l'intérêt pour ce sujet?

La Roumanie n'est pas une exception quant à l'évolution du monde bancaire. Cette profession subit des changements importants pour de nombreuses raisons: la technologie, la spécialisation et surtout par la concurrence des distributeurs de biens et des services. La réponse à ce défi est d'une part, une meilleure pénétration du marché, et d'autre part, une meilleure gestion des coûts. Les succursales des banques sont les points d'attache avec la clientèle. C'est là que l'avenir de nombreuses organisations se joue.

Que pensez-vous des participants ?

Si mes souvenirs sont bons les premières conférences que j'ai eu le plaisir de donner remontent à 1997. Il fallait une traduction simultanée. Le groupe était assez hétérogène et relativement modeste. Aujourd'hui je me trouve face à des groupes de jeunes personnes motivées, parlant bien l'anglais ou/et le français ayant un savoir-faire professionnel. Tout ce que je puis dire c'est que je sens et vois un changement et cela dans l'espace de quelques années.

En plus je vais vous faire une confidence. Il y a quelques temps on me disait régulièrement qu'un objectif personnel était de quitter le pays, y compris le monde bancaire. Dans ce dernier groupe j'ai pu entendre le contraire et pu voir les défis relevés avec enthousiasme.

Cela va vous surprendre, mais je puis presque vous dire qui va réussir à relever ces défis en fonction des remarques et des questions du groupe! C'est une belle expérience pour moi et j'espère surtout pour les participants.

Quels sujets pensez-vous attirent le plus l'attention?

Dans ce cours, je crois d'une part que «la gestion par objectifs» et d'autre part «l'optimisation des revenus et la minimisation des coûts» est probablement ce qui frappe le plus les participants par leur pertinence. On me regarde souvent avec un sourire lorsque je développe ces thèmes, mais j'ai toujours travaillé dans des organisations qui appliquent à la lettre cette approche, pour ne pas les mentionner - la Bank of America et la Citibank, cette dernière comme consultant.

Si vous deviez formuler des vœux pour les participants lesquels seraient-ils?

Ma réponse va peut-être vous surprendre, mais elle est universelle. La première qualité pour un manager est de pouvoir se poser des questions et surtout d'en écouter les réponses. J'ai récemment lu deux livres de personnes bien différentes, sur la gestion, livres que je recommande vivement aux lecteurs: «Jack on Jack» ancien patron de General Electric, une des sociétés les plus puissantes du globe et «Auto.biographie» de M. Piech, ancien patron de groupe Volkswagen qui fait partie des plus grands groupes de la terre. Tous deux expliquent le pouvoir de savoir poser des questions. Un grand patron se reconnaît par ce qu'il pose peu de questions, mais exactement celles qu'il faut poser. C'est une question d'intelligence quantitative et qualitative et une question d'expérience. La seconde force de tout «manager» est l'écoute du client dans son sens le plus large, c'est à dire: clients, prospects et employés.

Quand comptez vous revenir?

Cela ne dépend pas tout à fait de moi, mais de la demande des banques. Je voudrais souligner, à l'occasion de cette interview, que ce séminaire a été financé par le Luxembourg et organisé par l'Agence de Transfert de Technologie Financière du Luxembourg en collaboration avec l'Institut Bancaire Roumain. Ce sont les banques et l'Institut, qui déterminent leurs besoins et sujets. Je suis particulièrement heureux de participer activement à cette collaboration, mais l'A.T.T.F. peut faire appel à plus de quatre-vingts spécialistes dans différentes matières. Je voudrais souligner, comme l'a fait le professeur docteur Ionescu, que cette collaboration puisse perdurer et espère de ce fait revenir dans un avenir proche pour d'autres séminaires.

Reporter

