Zoom sur
**First Dakota National Bank**

Secteur
**Bancaire**

Employés
**350**

# Développer une culture fondée sur des relations solides -> Élue « Meilleure banque de l'État » par Forbes

> Vous ne pouvez pas imaginer combien de fois j'entends quelqu'un dire : « Voici mon intention », ou employer le même langage et utiliser les mêmes termes. L'entendre au sein de l'organisation me montre que FranklinCovey a un impact réel — ces personnes n'auraient pas utilisé ces mots si elles n'avaient pas estimé que cela leur apporterait une valeur concrète.
>
> Brooke Hershfeldt,
> **Senior Education Specialist**

## Défi

La First Dakota National Bank a pris conscience de la nécessité de renforcer ses capacités de leadership et le développement de ses équipes afin de conserver son avantage concurrentiel et de perpétuer sa tradition d'excellence. L'étape suivante : faire passer les formations commerciales et de services à un niveau supérieur, pour atteindre des objectifs financiers clés. « C'est là que FranklinCovey est vraiment entré en jeu », souligne Bridget Benson, DRH.

Face à une concurrence croissante dans le secteur financier, l'un des principaux objectifs de First Dakota était d'augmenter le volume des dépôts – un véritable défi dans les petites communes où les possibilités d'attirer de nouveaux clients sont limitées. Cette croissance repose sur la fidélité des clients, qui se construit par la qualité des relations établies avec eux.

## Solution

First Dakota s'est associée à FranklinCovey pour mettre en place un programme d'apprentissage continu et ciblé, en s'appuyant sur sa culture d'entreprise solide et son expérience en création de liens relationnels. L'équipe a suivi une approche en quatre temps :

- Une phase pilote réussie : un groupe de 25 personnes, composé de leaders de différents niveaux — dont la direction générale — a permis de garantir l'adhésion dès le départ.
- Un déploiement à fort impact : l'initiative a été étendue à l'ensemble des services, avec des formations telles que Les 7 Habitudes des Gens Très Efficaces® et Diriger à la Vitesse de la Confiance.® Les participants sont devenus de véritables ambassadeurs de ces contenus.
- Des points de contact réguliers : l'équipe a mobilisé les programmes existants — notamment les sessions AIM (Action Integrity Meeting) — ainsi que les ressources de micro-apprentissage de FranklinCovey, pour créer des moments d'apprentissage fréquents, accessibles et pertinents pour tous.
- Un accès facilité pour tous : l'équipe pédagogique de First Dakota a valorisé la formation en aidant à l'organisation des plannings et en invitant les collaborateurs à la vivre comme de véritables « vacances de formation », afin d'accroître la participation.




FranklinCovey

© Franklin Covey Co. All rights reserved.

Zoom sur
# First Dakota National Bank

FranklinCovey

## Résultats

Le programme FranklinCovey a eu un effet transformateur sur l'organisation.

Pour la deuxième année consécutive, Forbes a désigné First Dakota « meilleure banque du Dakota du Sud », sur la base d'enquêtes menées auprès des clients dans tout l'État. Le PDG Rob Stephenson salue cette distinction dans ses communications hebdomadaires, en la présentant comme un hommage aux collaborateurs qui offrent chaque jour un service d'excellence.

La plateforme Impact de FranklinCovey a généré une hausse significative de l'engagement, avec une corrélation directe entre les sessions AIM et les pics de consultation des ressources ainsi que les inscriptions aux formations.

Les collaborateurs ont adopté un langage commun, et la confiance ainsi que la communication entre services se sont nettement améliorées. Comme le témoigne un responsable d'équipe : « Avant le programme, je me serais contenté d'envoyer un e-mail à quelqu'un d'un autre service. Aujourd'hui, après avoir passé du temps ensemble, nous avons tissé des liens qui vont au-delà de nos idées préconçues. Il est remarquable de voir à quel point ces préjugés s'estompent lorsque nous nous réunissons autour d'un objectif commun. »

Amélioration des capacités de délégation au sein du leadership.

De nouveaux leaders ont émergé, et l'apprentissage continu s'est ancré dans les activités quotidiennes, tant sur le plan professionnel que personnel. « Voir les collaborateurs utiliser activement la plateforme Impact est enthousiasmant. Cela nous permet d'identifier les leaders émergents et de leur offrir de nouvelles opportunités », explique Emily Harriman, spécialiste en formation.
Au total, le programme FranklinCovey a non seulement renforcé l'efficacité individuelle et collective au sein de First Dakota, mais il a aussi posé les bases d'une culture d'apprentissage continu et de collaboration. Sur cette lancée, First Dakota prévoit de déployer le programme Leading Customer Loyalty® afin de renforcer encore davantage les relations avec la clientèle et de stimuler la croissance des dépôts au sein de ses communautés

FIRST DAKOTA

About

**La First Dakota National Bank est une banque locale forte de plus de 153 ans d'histoire au service du Dakota du Sud. Gérant plus de 3 milliards de dollars d'actifs répartis sur 17 agences, sa culture repose sur des relations solides avec ses collaborateurs, ses clients et les communautés locales.**

Site internet

firstdakota.com

Solutions

- **All Access Pass®**
- **Les 7 Habitudes des Gens Très Efficaces®**
- **Diriger à la Vitesse de la Confiance®**
- **Les 6 Pratiques Critiques pour Diriger une Équipe™**
- **Les 5 Choix d'une Productivité Extraordinaire®**

> Certains de nos nouveaux responsables utilisent activement la plateforme Impact, ce qui démontre clairement son efficacité. Une nouvelle responsable s'est immédiatement mise au travail et a appliqué sans attendre ce qu'elle avait appris, en accompagnant son équipe à travers le programme *Les 5 Choix pour une Productivité Extraordinaire®*. Son enthousiasme était communicatif, et cela a clairement porté ses fruits lorsqu'elle a dû relever de nouveaux défis avec une équipe agrandie.

Bridget Benson, CHRO

FranklinCovey
All Access Pass

Le All Access Pass® vous permet d'élargir votre champ d'action, d'atteindre vos objectifs commerciaux et d'améliorer durablement vos performances grâce à un accès illimité au contenu FranklinCovey. Ce pass comprend des outils, des évaluations, des vidéos, des modules d'apprentissage numériques ainsi que l'ensemble des formations FranklinCovey, disponibles en direct en ligne, à la demande et en présentiel. Pour en savoir plus, contactez votre partenaire FranklinCovey : +33 (0)1 89 96 19 30

© Franklin Covey Co. Tous droits réservés.
MRK26031801 Version 1.0.0