

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR

BANQUE

Session 2003

ÉPREUVE U4 : GESTION DE CLIENTÈLE ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE

Durée : 2 h

Coefficient : 1,5

- SUJET -

Le sujet comporte 1 page de présentation et 3 annexes.

Barème sur 20 points :

Dossier 1 : 4 points
Dossier 2 : 7 points
Dossier 3 : 7 points
Dossier 4 : 2 points

*La clarté des raisonnements et la qualité de la rédaction interviendront
pour une part importante dans l'appréciation des copies.*

Aucun document n'est autorisé.

L'usage des calculatrices est autorisé.

L'AGENCE LEHOT

Vous venez d'être nommé(e) chargé(e) de clientèle dans une agence située dans la banlieue d'une grande ville, à un moment où le groupe pour lequel vous travaillez opère une restructuration générale et réorganise le fonctionnement de ses agences.

Votre responsable d'agence, lui aussi nouvellement nommé, vous confie plusieurs travaux et dossiers à préparer, dans le cadre de votre prise de fonction.

- DOSSIER 1 -

Profil des clients de l'agence

En vous aidant des documents que vous avez pu obtenir de quelques sources locales (annexe 1), vous rédigerez une note de synthèse à l'attention de votre responsable, dans laquelle vous caractériserez la structure de la clientèle de cette agence en fonction de son environnement.

- DOSSIER 2 -

Proposition d'une nouvelle organisation de portefeuille clientèle

- 1°/ Quelles sont les différentes solutions envisageables en matière de segmentation de portefeuille clients particuliers de cette agence ? Pour une agence en général, vous présenterez les avantages et les inconvénients de trois d'entre elles.
- 2°/ Auparavant, avant la nouvelle réorganisation, chacun des 3 chargés de clientèle de l'agence avait un portefeuille homogène de clients, fondé sur une répartition analogue de chaque catégorie de clientèle.
A partir des données (annexe 2) sur la composition de la clientèle, proposez et justifiez une nouvelle organisation des portefeuilles clientèle.

- DOSSIER 3 -

Mise en place d'une action commerciale ciblée sur un segment de clientèle privilégié

- 1°/ On vous demande d'analyser (annexe 3) le pourcentage de réalisation sur objectifs des chargés de clientèle par rapport aux clients ayant plus de 45 000 € d'avoirs dans l'agence Lehot.
 - Ces taux sont-ils en phase avec les objectifs ?
 - Repérez et commentez les principaux retards.
- 2°/ Proposez une action et les moyens à mettre en place pour améliorer l'un des taux de réalisation en retard sur objectif, par rapport à cette cible privilégiée.

Document 1

Source: extrait du journal local de la Mairie (discours de M. Le Maire lors de l'inauguration du nouveau Parc)

« Il est à noter une particularité propre à notre commune dans tout cet environnement de béton qui nous entoure, plus de 82% de la population vit dans un habitat ne dépassant pas les 2 étages, et plus de 63% vit dans un cadre pavillonnaire et non pas un habitat collectif. La Mairie n'acceptera pas de projet de construction immobilière dont la hauteur dépasserait les 10 mètres.... »

Document 2

Source : INSEE et Observatoire Économique Régional

Répartition de la population de la commune par professions et catégories socio-professionnelles (PCS) en %, au regard de la répartition nationale

PCS	Répartition nationale	Poids sur la commune
Agriculteurs, exploitants	1.3	0
Artisans, commerçants, chefs d'entreprises	3.3	5
Cadres, professions intellectuelles supérieures	7	15
Professions intermédiaires	11	11
Employés	16.5	18.5
Ouvriers	15	8
Retraités	22	27.5
Autres sans activités professionnelles	23.9	15

NB : l'analyse des CSP de l'agence est la même que celle de la commune, l'agence est située en plein centre (les requêtes et analyses de la clientèle ne montrent aucune distorsion)

Document 3

Source interne (statistique du Directeur d'agence partant)

Montant des avoirs gérés par compte (incluant les comptes rattachés) :

Moyenne sur l'ensemble des agences du groupe Lehot : 6 000 €

Moyenne sur notre agence : 10 000 €

Document 4

Source : Trésorerie Principale de la commune

Nombre de déclarations ISF aux 10 000 déclarants sur cette commune : 12

Nombre de déclarations ISF aux 10 000 déclarants (moyenne nationale) : 3

Document 5

Source interne (service central de Géomarketing Banque Lehot)

Répartition des ménages composant les comptes de l'agence, au regard de la moyenne nationale

Composition du ménage	% national	% sur l'agence
Couples avec 2 actifs et aucun enfant	9	11
Couples avec 2 actifs et 1 enfant	10	12
Couples avec 2 actifs et plusieurs enfants	14	8
Couples avec 1 actif et aucun enfant	4	4
Couples avec 1 inactif et 1 enfant	4	4
Couples avec 1 actif et plusieurs enfants	6	4
Couples d'inactifs	16	18
Familles monoparentales	7	6
Personnes seules (actives et inactives)	30	33

Document 1

Répartition de la clientèle de l'agence par chargé de clientèle (nombre de comptes actifs)

Clients	Ch CI 1	Ch CI 2	Ch CI 3
ayant moins de 1 500€ d'avoirs chez nous	500	460	540
ayant de 1 500 à 10 000 € d'avoirs	370	240	390
ayant de 10 001 à 45 000€ d'avoirs	180	210	210
ayant plus de 45 000€ d'avoirs	150	140	110
TOTAL	1200	1050	1250

NB : La clientèle des professionnels est gérée en direct par le responsable d'agence et n'apparaît donc pas dans ce tableau.

Document 2

Répartition des avoirs de la clientèle du chargé de clientèle n°1 (1200 comptes actifs)
Capitaux moyens cumulés (en K€)

Ressources		Emplois	
Total ressources	30 000	Total emplois	8 000
Divers en nombre			
Cartes porteurs	1753		
Clients service titres	536		
Banque à distance	300		
Comptes à terme	45		
IARD	351		

NB : les clients dont les avoirs sont > à 45 000 € représentent plus de 20 000 K € des ressources, moins de 1 500 K € des emplois et 1/3 des services divers.

BANQUE LEHOT
Unité Commerciale Particuliers 494

Requête sur comptes (principaux plus comptes rattachés) de montants de moyenne annuelle > à 45 000 €
 Semaine 28 (2002)
 Taux théorique cumulé 62%
 (au point de passage)

Critères	Objectifs 2002	Réalisations à semaine 28	Écarts (reste à effectuer)	% de réalisation sur objectif annuel
Ouvertures de comptes	40	24	16	60
Conventions Lehot	100	65	35	65
Cartes	90	58	38	64
dont Cartes Premier	80	52	28	65
Épargne liquide :				
Codevi	30	18	12	60
CEL	15	9	6	60
Comptes sur livret	15	10	5	67
Épargne contractuelle :				
PEL	30	20	10	67
PEP	10	5	5	50
Épargne monétaire	120	70	50	58
Assurance vie (nouveaux contrats)	30	12	18	40
Assurance vie (montants ↗)	80	35	45	44
PEA	40	25	15	63
Prévoyance :				
Protection paiement/bancaire	100	65	35	65
Protection revenu	15	12	3	80
Protection épargne	20	13	7	65
Autres services :				
Messages sur SMS	40	25	15	63
Accès Lehot.com	50	35	15	70
Prêts :				
Prêts conso	30	15	15	50
Prêts habitat	10	5	5	50