

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR

BANQUE

Session 2006

ÉPREUVE E4 : **GESTION DE CLIENTÈLE ET
COMMUNICATION PROFESSIONNELLE**
(PARTIE ÉCRITE)

Durée : 2 heures

Coefficient : 1,5

- SUJET -

Dès que le sujet vous est remis, vérifiez qu'il est complet.

Le sujet comporte 5 pages numérotées.

PARTIE 1 : 5 points

PARTIE 2 : 6 points

PARTIE 3 : 7 points

FORME : 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 de la calculatrice est autorisé.

Agence ATOU

Vous venez d'être recruté(e) en tant que chargé(e) de la clientèle des particuliers de l'agence ATOU située dans une ville de 8 500 habitants, chef-lieu de canton d'un département rural.

Cette agence dispose d'un effectif de six personnes : un chargé de l'accueil, trois chargés de la clientèle des particuliers dont vous-même, un chargé de la clientèle des professionnels et une directrice.

Cette dernière, récemment nommée, vous confie la responsabilité du portefeuille n° 3. Elle souhaite mieux connaître le potentiel du marché local et l'état de la concurrence. Son objectif principal est d'améliorer rapidement l'efficacité commerciale du point de vente en utilisant au mieux les outils de Gestion de la Relation Client (GRC) du réseau.

PREMIÈRE PARTIE

La directrice de l'agence vous demande de réfléchir à l'importance de l'activité de veille et de recherche d'informations pour l'exercice de votre métier.

Vous réalisez un document pour préparer la réunion qu'elle organisera sur ce thème. Elle vous précise que depuis plusieurs années les établissements bancaires mènent une réflexion approfondie dans ce domaine et qu'une structure organisée a été créée à cet effet. Elle souhaite plus particulièrement insister sur les qualités nécessaires, les compétences à mobiliser pour surveiller les potentialités du marché local et l'état de la concurrence.

- 1.1 – Citez au moins trois domaines sur lesquels l'activité de veille doit s'exercer afin de mieux connaître les potentialités du marché local de l'agence. Pour chacun des domaines vous préciserez les différentes informations utiles permettant d'appréhender ce marché local.
- 1.2 – Précisez au moins cinq types d'informations nécessaires pour assurer une veille efficace en matière de concurrence locale.
- 1.3 – Indiquez les principales qualités personnelles et les diverses compétences à mobiliser par un(e) chargé(e) de clientèle, afin d'assurer la veille de l'environnement du métier.

DEUXIÈME PARTIE

La direction régionale a décidé de faire de l'agence ATOU un point de vente pilote en matière de segmentation fondée sur la rentabilité des clients (annexe 1).

- 2.1 – Indiquez les utilisations possibles de toute démarche de segmentation pour les chargés(es) de clientèle ainsi que les enjeux stratégiques qu'elle représente pour les établissements bancaires.
- 2.2 – En ce qui concerne la segmentation fondée sur la rentabilité mise en place par l'agence ATOU, précisez, pour chacun des segments du portefeuille n°3, un type d'action commerciale à mettre en œuvre. Vous illustrerez chaque type d'action commerciale par un exemple précis.

L'analyse du portefeuille n° 3 permet de constater des fermetures de comptes en nombre régulier et cependant inéluctable. Par conséquent, la conquête de nouveaux clients est indispensable au développement du portefeuille.

- 2.3 – Présentez, en les justifiant, trois démarches principales sur lesquelles vous pouvez vous appuyer pour conquérir de nouveaux clients.

TROISIÈME PARTIE

Vous avez à votre disposition des outils de gestion de portefeuille disponibles sur le réseau intranet de l'agence (annexe 2).

- 3.1 – En ce qui concerne les opportunités commerciales à saisir, justifiez l'intérêt, dans l'activité quotidienne du (de la) chargé (e) de clientèle, de l'utilisation de chacun des cinq états de l'annexe 2.
- 3.2 – Vous prenez rendez-vous avec les clients figurant sur les extraits donnés en annexe 3. Présentez l'objectif principal de chaque entretien et justifiez chacun d'eux par l'analyse particulière de la situation du client.

ANNEXE 1

STRUCTURE DU PORTEFEUILLE n° 3

L'agence ATOU compte 2 202 clients.

Elle gère 1 890 comptes de particuliers et 312 comptes de professionnels.

Portefeuille 3 :

352 clients R1, 73 clients R2, 61 clients R3 et 39 clients R4.

Les clients sont répartis en 4 segments, en fonction de la rentabilité et de la fidélité :

R1 : clients rentables et fidèles

R2 : clients rentables et infidèles

R3 : clients non rentables et fidèles

R4 : clients non rentables et infidèles.

ANNEXE 2

OUTILS DE GESTION DU PORTEFEUILLE

Les différents états repris ci-dessous sont disponibles sur le réseau « intranet » de l'agence

- 1 - Listing **DDA** : un client inscrit sur DDA est en situation de dépassement du découvert autorisé.
- 2 - Listing **OIE** : un client inscrit sur OIE (Opération Importante Exceptionnelle) est un client qui a réalisé au cours de la semaine précédente, une opération d'un montant minimum de 2 000 euros sur l'un de ses comptes.
- 3 - Listing **E-3** : un client apparaît sur le listing E-3 (produit arrivant à échéance dans 3 mois) lorsque l'un des produits qu'il détient arrive à échéance.
- 4 - Listing **NC-6** : les nouveaux clients au cours du 5^e mois d'existence du compte apparaissent sur ce listing durant 30 jours.
- 5 - Listing **ANNIVERSAIRE** : ce fichier répertorie les clients ayant atteint l'âge de 12, 16, 18, 20, 26 et 60 ans.

ANNEXE 3

Extrait du listing DDA – Journée du 10 mai 2006								
N° de compte	Catégorie	Nom du client	Solde débiteur	Débit autorisé	Chèques en instance	Équipement épargne	Équipement crédit	Observations résultant d'entretiens antérieurs
40021612	Compte chèque	ALOIN	1200 €	1000 €	45 €	néant	Néant	Domiciliation du salaire Client sérieux Travaux dans l'habitat en cours de réalisation autofinancés
4003234	Compte chèque	DOLI	58 €	100 €	53 €	CSL – Solde 130 €	Néant	Salaire non domicilié

Extrait du listing OIE – semaine 18 / 2006					
N° du compte	Nom du client	Nature du compte	Montant	Équipement	Observations résultant d'entretiens antérieurs
3612025	LILOU	CSL	+8312 €	PEL : 15 300 €	Projet d'acquisition de maison
40030124	ROBERT	Compte chèque	-2 000 €	CEL Prêt Personnel	Projet de voyage vacances été 2006

Extrait du listing E-3 - Mai 2006					
N° du compte	Nom du client	Nature du produit	Date de l'échéance	Montant de l'échéance	Observations résultant d'entretiens antérieurs
50012141	MATOU	PEL	15/05/06	150 € par trimestre	Projet immobilier en été 2007
80024121	ZAPPER	Prêt personnel	05/06/06	653 € par mois	Prêt Personnel sur 24 mois sert à financer l'achat d'une voiture.

Extrait du listing NC-6 - Mai 2006				
N° de compte	Nom du client	Antécédent	Equipement	Observations résultant d'entretiens antérieurs
540038242	DROZDIK	0	Convention de base	Possède des comptes chez les concurrents Mécontent des services de la concurrence
40038284	NACIRI	0	Convention de base	Mariage prévu en septembre 2006

Extrait du listing ANNIVERSAIRE – Avril 2006					
N° du compte	Nom du client	Age	Date d'anniversaire	Equipement	Observation résultant d'entretiens antérieurs
40037153	CROEN	18	18/04/2006	Livret jeune	Rattaché aux comptes des parents
40037338	MOURY	20	28/04/2006	Convention de base (solde 1500 €)	Fin de l'apprentissage 30/06/06