

BREVET DE TECHNICIEN SUPERIEUR

BANQUE

SESSION 2008

**ÉPREUVE E4 : GESTION DE CLIENTELE ET
COMMUNICATION PROFESSIONNELLE
(PARTIE ECRITE)**

Durée : 2 heures

Coefficient : 1,5

- SUJET -

Dès remise du sujet, assurez-vous qu'il est complet.

PARTIE 1 : 10 points

PARTIE 2 : 7 points

PARTIE 3 : 10 points

FORME : 3 points

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

Aucun document n'est autorisé.
L'usage de la calculatrice est autorisé

BTS BANQUE		
Session 2008	Gestion de clientèle et Communication professionnelle	BQE4
Coefficient : 1,5	Durée : 2 heures	Page : 1/6

AGENCE GAMARD

L'agence Gamard de la Banque Crédit du Centre est implantée dans l'artère principale d'une agglomération de 37.000 habitants, située à la périphérie d'une grande ville. Cette agglomération de banlieue de tradition industrielle a su amorcer une reconversion économique depuis trente ans dans le secteur des services. A cet effet, la municipalité a initié des actions d'amélioration du cadre de vie. Les quartiers résidentiels se sont développés, le centre ville a été réaménagé. Les débouchés économiques de la communauté urbaine expliquent à la fois la vitalité démographique et le tissu social équilibré.

A proximité immédiate de votre agence, quatre autres banques mutualistes sont implantées ainsi que trois autres enseignes de banques à réseau national. En outre, deux banques concurrentes supplémentaires, spécialisées sur des segments patrimoniaux et professionnels se sont installées ces deux dernières années.

Vous venez d'intégrer une équipe de 6 conseillers de clientèle depuis six mois et vous avez la charge d'un portefeuille de 523 clients avec un fort positionnement sur le segment jeune. Votre agence est en accès libre-service depuis deux ans, avec des murs d'automates et un espace accueil qui dessert les différents bureaux des conseillers financiers.

Un nouveau directeur vient d'être nommé et il vous demande de lui présenter votre point de vue concernant la situation de l'agence dans le cadre de la mise en place d'une stratégie de fidélisation.

1^{ère} partie

En vous aidant de l'annexe 1 et du contexte décrit ci-dessus, on vous demande de rédiger une note de synthèse à l'attention de votre directeur, dans laquelle :

- 1- Vous analyserez et justifierez les opportunités de la zone de chalandise.
- 2- Vous expliquerez les contraintes de l'environnement auxquelles l'agence se trouve confrontée aujourd'hui.
- 3- Vous conclurez en envisageant les perspectives futures de développement.

2^{ème} partie

- 1- Définissez la notion de fidélisation-client et montrez les intérêts et les limites de la politique de fidélisation pour une banque.
- 2- Citez des moyens ou procédés commerciaux mis en œuvre par les banques pour garder captive une clientèle de plus en plus multi bancarisée.
- 3- A partir du tableau de bord relatif aux résultats de vos premiers mois dans l'agence (annexe 2), indiquez et justifiez le choix d'au moins deux actions permettant à votre agence de mettre en place une politique de fidélisation.

3^{ème} partie

Vous constatez, par rapport aux objectifs fixés, un retard relatif à la commercialisation de la réserve d'argent : "Avance Plus" (annexe 3). Nous sommes en mai. La période vous paraît particulièrement propice pour combler le retard pris sur la réalisation de ces objectifs. À cet effet, vous envisagez de conduire une action en deux étapes :

- envoi d'un publipostage à la cible visée,
- relance téléphonique des clients qui n'ont pas répondu.

Travail à faire :

1- a- Citez au moins trois critères, que vous pourrez utiliser lors de l'envoi du publipostage, pour sélectionner votre cible.

b- Rédigez la lettre type que vous adresserez aux clients ciblés.

2- En ce qui concerne la relance téléphonique, prévoyez les principales objections que vous aurez à traiter. Citez-en au moins trois et envisagez, pour chacune d'elles, la réponse à donner.

Annexe 1

Données démographiques

	Données de la zone de chalandise	Données direction régionale
Densité	1 227 hab/km2	108 hab/km2

0-19 ans	26,8%	24,6%
20-39 ans	30,9%	28,10%
40-59 ans	27,4%	26 %
60-74 ans	8,6%	13,60%
Plus de 75 ans	6,3%	7,70%

Données économiques et sociales

	Données de la zone d'étude	Données nationales
Taux de chômage	13,2 %	13 %
Revenu moyen par ménage	18.704 € /an	20.363.€ /an

Propriétaires	50,8%	55,3%
Locataires	46,4%	39,8%
Personnes logées gratuitement	2,8%	4,9%
Prix moyen de l'immobilier (vente)	1 866,93 €/m2	3 191 €/m2

Entreprises	1000 (dont 18 de plus de 100 salariés et 7 de plus de 500)	
Créations d'entreprises en 2004	121	

Données concurrentielles

	Zone de chalandise	Secteur du groupe des agences locales
Bancarisation (aux 2000 habitants)	1 456	1 634

	Agence	Secteur du groupe des agences locales
Taux de pénétration marché des particuliers	8,6	7,4

Indicateurs de performance agence

	Indice base 100	
	2005	2007
Recrutement	101	92
Fidélisation	94	92
Maillage	Agence cannibalisée	

Annexe 2

TABLEAU DE BORD
Extraits du suivi d'activité du portefeuille n° 2 au 30 avril 2008
Point de passage : 40 %

Libellés	Objectifs année		Ventes cumulées au 30 avril 2008	
	(en nombre)	(en capitaux) En k€	(en nombre)	(en capitaux) En k€
Dépôts à vue	60	-	25	-
Convention de services	60	-	20	-
Cartes bancaires	50	-	30	-
Livrets défiscalisés	80	800	22	250
PEL	24	-	7	-
PEA	-	25	-	11
PERP	-	15	-	6
Assurance-vie	-	100	-	45
Prévoyance	34	-	14	-
Garantie accidents de la vie	25	-	11	-
Assurance MRHabitation	8	-	3	-
Assurance MRAuto	7	-	3	-
O.P.C.V.M.	-	10	-	4
Prêts étudiants	15	75	6	30
Crédits consommation	25	250	9	90
Crédits réserve « Avance plus »	25	60	6	15
Carte de fidélité	30	-	8	-
Prêts immobiliers	8	2 000	3	640

CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES DU PRODUIT "AVANCE-PLUS"

Nom du produit	« Avance Plus »
Objet	Crédit renouvelable
Montant du crédit possible	De 1 000 euros à 21 000 euros par multiple de 100 euros
Remboursement	<p>Le montant des mensualités de remboursement est fonction du montant du crédit mis en place, le client choisit une de ces 3 possibilités :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 1/10^e soit 10 % du montant mis en place, ■ 1/20^e soit 5 % du montant mis en place, ■ 1/40^e soit 2,5 % du montant mis en place, <p>Possibilité pour le client de faire un remboursement total ou partiel anticipé à tout moment sans frais.</p>
Taux	<p>Le taux, <i>particulièrement bas sur ces prochains 6 mois</i>, dépend du montant mis en place :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Jusqu'à 3 000 euros, TN (taux nominal) 11,80 %, TEG (taux effectif global) 12,84 % ■ Entre 3 000 euros et 7 500 euros, TN 10,80 % TEG 11,84 % ■ Au-delà de 7 500 euros, TN 7,80 %, TEG 8,84 %
Options	<p>3 choix d'utilisation simple s'offrent au client :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Gestion de compte : utilisation automatique de la réserve par tranche de 150 euros pour couvrir tout débit ou tout dépassement d'autorisation de découvert sur le compte courant : <u>option gratuite</u>. ■ CB avance plus : carte associée à la réserve d'argent utilisable chez les commerçants et dans les DAB : <u>option gratuite pour les détenteurs du package «Euroland»</u>. ■ Gestion possible à la simple demande du client par virement
Frais	Pas de frais de dossier offerts pour cette période promotionnelle
Assurance	0,20 % mensuel de l'encours, 3 % annuel