



**LE RÉSEAU DE CRÉATION
ET D'ACCOMPAGNEMENT PÉDAGOGIQUES**

**Ce document a été numérisé par le Canopé de l'académie de Strasbourg
pour la Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel.**

Ce fichier numérique ne peut être reproduit, représenté, adapté ou traduit sans autorisation.

**E20
TOG**

SUJET

ÉPREUVE ÉCRITE

TECHNIQUES D'ORGANISATION ET DE GESTION APPLIQUÉES AUX ACTIVITÉS BANCAIRES

– Documents autorisés : néant.

– Matériel autorisé :

« Le matériel autorisé comprend toutes les calculatrices de poche y compris les calculatrices programmables, alphanumériques ou à écran graphique à condition que leur fonctionnement soit autonome et qu'il ne soit pas fait usage d'imprimante. »

« Le candidat n'utilise qu'une seule machine sur la table. Toutefois, si celle-ci vient à connaître une défaillance, il peut la remplacer par une autre.

...sont interdits les échanges de machines entre les candidats, la consultation des notices fournies par les constructeurs ainsi que les échanges d'informations par l'intermédiaire des fonctions de transmission des calculatrices. »

(Circulaire N° 99-186 du 16 novembre 1999 – B.O. N° 42 du 25 novembre 1999.)

E20 TOG		Durée : 2 H 00	Spécialité : BANQUE	
EXAMEN : BP BANQUE	ÉNONCÉ	Coefficient : 2	Épreuve : TECHNIQUES D'ORGANISATION ET DE GESTION APPLIQUÉES AUX ACTIVITÉS BANCAIRES	
		SESSION : 2014	N° du sujet : 14AE20	Page : 1/7

BARÈME GÉNÉRAL

• Question 1	4 points
• Question 2	4 points
• Question 3	5 points
• Question 4	7 points
Total :	20 points

Vous trouverez ci-joint :

- **annexe I :** détail du contenu de la formation : « *vente par téléphone de produits d'assurance* »
- **annexe II :** informations sur la formation de coaching pour le directeur d'agence
- **annexe III :** plan de formation

L'annexe III est à rendre complétée avec votre copie.

► **QUESTION 1** (4 points)

a) 2 points

b) 2 points

■ **SITUATION**

Selon l'article L5 11-1 du Code Monétaire et Financier, les établissements de crédit sont des personnes morales qui effectuent à titre de profession habituelle des opérations de banque (réception des fonds du public, opérations de crédit, ainsi que gestion des moyens de paiements). Les établissements de crédit relèvent de statuts différents et sont soumis à des impératifs. Le contrôle de l'État sur l'activité bancaire est étroit.

■ **TRAVAIL À EFFECTUER**

- a) *Quelles sont les différentes catégories d'établissements de crédit qui composent le paysage bancaire ? Précisez ce que recouvrent les activités traditionnelles et connexes des établissements de crédit ?*
- b) *Quels sont les organes de contrôle et de coordination de ces établissements de crédit ? Citez en quelques lignes leurs principales missions.*

► **QUESTION 2** (4 points)

a) 2 points

a) 2 points

■ **SITUATION**

De plus en plus, le salarié est acteur de son parcours professionnel. La mission de gestion des ressources humaines contribue à la modernisation et au développement de l'organisation à travers la mise en œuvre du processus d'implication des salariés. Toute organisation met en place une politique de gestion des ressources humaines qui met l'accent sur le développement du potentiel humain : attribution des postes en fonction des compétences et des priorités, recrutement, valorisation, formation et participation des salariés notamment dans le cadre de l'entretien annuel d'évaluation.

La gestion des ressources humaines dans la banque vise ainsi à obtenir une adéquation entre les salariés et les emplois de l'entreprise, en termes d'effectifs, de qualification et de motivation. Ainsi, les établissements de crédit se sont dotés d'unités chargées d'estimer l'évolution du métier de banquier pour les années à venir et de définir les nouveaux postes dont la banque aura besoin, et la catégorie de salariés actuels qui pourront pourvoir ces postes. Cette politique nécessite une connaissance approfondie des collaborateurs et de leurs aspirations.

■ **TRAVAIL À EFFECTUER**

- a) *Après avoir déterminé et expliqué les éléments constitutifs de la gestion des ressources humaines (RH), vous en énoncerez les axes prioritaires.*
- b) *Après avoir rappelé quels sont les enjeux et intérêts de la GPEC (Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences), vous en énumérez les objectifs.*

► **QUESTION 3** (5 points)

a) 2 points

b) 3 points

■ **SITUATION**

Depuis que les banques envisagent le marché des particuliers comme un relais de croissance, l'évolution de la relation avec leurs clients s'est profondément transformée. Ainsi, la banque connaît depuis une décennie de profondes mutations. La plus notable est celle qui touche au mode de relation avec ses clients. La généralisation de l'équipement en téléphones, puis l'avènement d'internet, ont créé de nouveaux modes de relation qui se substituent au traditionnel entretien entre le client et son conseiller. De nouveaux métiers sont apparus suite à ces évolutions, ainsi que de nouveaux modes d'organisation (centres de banque en ligne, centres de relation clients, etc.). De plus en plus, les clients ont recours à la banque à distance.

■ **TRAVAIL A EFFECTUER**

- a) *Après avoir défini ce qu'est la banque à distance, vous direz ce qu'est une e-agence.*
- b) *Quels sont, selon vous, les facteurs d'évolution des métiers de la relation client à distance et les freins à l'évolution de ces métiers ?*

► **QUESTION 4** (7 points)

a) 4 points

b) 3 points

■ **SITUATION**

Vous venez d'être nommé responsable d'une agence de 5 personnes. Votre établissement s'oriente sur la bancassurance. Afin d'optimiser les ventes de produits d'assurance par téléphone, vous êtes chargé d'organiser une formation intitulée « *vente par téléphone des produits d'assurance* » en externe, de 8 heures pour vos 5 collaborateurs ayant des contacts directs avec la clientèle. Vous disposez en annexe des buts, des objectifs, du contenu de la formation et de ses modalités. Vous devrez également suivre une formation de coaching des commerciaux afin de bien les accompagner après cette formation (annexe II).

■ **TRAVAIL À EFFECTUER**

- a) *Pourquoi les banques ont recours à la formation professionnelle ? Vous définirez ce qu'est un plan de formation.*
- b) *Complétez le plan de formation pour l'année en cours, en Annexe III (à rendre avec votre copie), en expliquant les calculs effectués.*

Formation à la vente par téléphone des produits d'assurance

Nom de la Banque : Banque Universelle

Durée prévue : 8 heures

Nombre de participants : 5

I - But de la formation :

Il s'agit de fournir une connaissance approfondie des produits d'assurance à vendre à la clientèle, du contact client à la vente finale du produit.

II - Objectifs de fin de formation

Les personnes ayant suivi cette formation pourront proposer des contrats d'assurance aux clients de la banque grâce à une meilleure connaissance de ces produits. Elles seront sensibilisées à la nécessité de développer les commissions bancaires pour le développement du PNB (Produit Net Bancaire) de l'agence.

III - Contenu de la formation

- Objectifs :
 - Maîtriser les étapes clés de la négociation de produits d'assurance par téléphone, de la préparation à la vente.
 - Savoir construire une démarche de vente par téléphone structurée et cohérente.
- Programme :
 - L'approche commerciale.
 - Détection des arguments commerciaux issus des contrats offerts dans le cadre de la relation téléphonique.
 - Sélection des arguments commerciaux.
 - Élaboration de l'argumentaire des produits.
 - L'approche opérationnelle.
 - Le schéma de communication au téléphone.
 - Les particularités du langage « assurance » au téléphone : la terminologie, l'exposé des illustrations.
 - Les qualités de l'entretien et de la communication : travail sur l'écoute, la technique des questions.
 - L'accroche client sur les produits d'assurance.
 - La négociation des produits d'assurance au téléphone.
 - Mener un entretien de vente par téléphone sur les produits d'assurance.
 - Traiter les objections par téléphone.
 - Emporter l'adhésion (l'engagement) du client.

La formation, d'une durée de 8 heures, est dispensée par le Cabinet ASSURBANQUE. Elle se déroulera à Lyon à 300 km du lieu de travail des salariés. Il faut prévoir :

- l'hébergement la veille de la formation (5 chambres d'hôtel à 35 € la chambre) ;
- le repas de midi le jour de la formation (5 repas à 13 € l'unité) ;
- les frais de déplacement : forfait de 65 € par salarié.

Cette formation répond à un besoin collectif de catégorie 1 (action visant à assurer l'adaptation du salarié au poste de travail). Le coût de cette formation externe est évalué à 2 000 €.

Chaque conseiller perçoit un salaire de 1 516,70 € pour 151,67 heures de travail. Le maintien du salaire des conseillers en formation va entraîner une perte d'heures pour la banque de 7 heures par conseiller. Les salariés participant à cette formation sont : **M. LACOUR, M. DENIS, M. FALOU, M^{me} ROCQUE, M^{lle} LENS.**

Informations sur la formation de coaching pour le directeur d'agence

Vous devez, en qualité de responsable de l'entité, recevoir une formation « *Comment coacher efficacement ses collaborateurs ?* », afin de bien accompagner les collaborateurs à la réussite de leurs ventes.

Il est prévu :

- une formation en interne par un autre cadre coach : 4 heures ;
- une formation externe par le Cabinet OPTIMUM COACH soit : 8 heures pour un montant de 1 800 €.

(Le formateur du Cabinet OPTIMUM COACH se déplace dans les locaux de l'entreprise).

Le maintien de salaire des cadres pendant la formation est évalué à 250 € pour le cadre formé et 400 € pour le cadre formateur en interne. Cette action fait partie de la catégorie 3 (action ayant pour objet le développement des compétences du salarié).

Classement des catégories de formation

- Catégorie 1 : action visant à assurer l'adaptation du salarié au poste de travail
- Catégorie 2 : action ayant pour objet le maintien dans l'emploi
- Catégorie 3 : action ayant pour objet le développement des compétences du salarié

ANNEXE III

Plan de formation – Banque universelle – Agence n° LK 426							
Objectifs pour l'année en cours : meilleure adéquation entre les connaissances, les compétences et les aptitudes exigées au poste et celles effectivement détenues par les salariés.							
Besoins en formation + organismes de formation	Catégorie (1-2-3)	Nom des salariés	Durée (en heures)		Coûts (en euros)		
			Interne	Externe	Pédagogiques	Salaires	Autres
Besoins collectifs							
Vente par téléphone des produits d'assurance ASSURBANQUE	1	LACOUR/conseiller					
		DENIS/conseiller					
		FALOU/conseiller					
		ROCQUE/conseillère					
		LENS/conseillère					
SOUS-TOTAL (A)							
Besoins individuels							
Formation au coaching Cabinet OPTIMUM COACH	3	LEBLANC directeur - cadre					
SOUS-TOTAL (B)							
SOUS-TOTAL (A+B)		Cadres : 1 Conseillers : 5					
TOTAL		Total effectif :	Durée totale :		Coût total :		

DOCUMENT À COMPLÉTER ET À RENDRE AVEC VOTRE COPIE.