



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

**Ce document a été mis en ligne par le Canopé de l'académie de Bordeaux
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.

BTS BANQUE

ÉPREUVE E4 : GESTION DE CLIENTÈLE ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE

SESSION 2015

Durée : 2 heures

Coefficient: 1,5

Matériel autorisé :

- 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 (Circulaire n°99-186, 16/11/1999).

Documents à rendre avec la copie :

- Néant

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.
Le sujet se compose de 6 pages, numérotées de 1/6 à 6/6.

BTS BANQUE		Session 2015
Gestion de clientèle et Communication Professionnelle	Code: 15BQE4BA	1/6

Agence « BACCARAT »

PARTIE 1	12 points
PARTIE 2	7 points
PARTIE 3	9 points
FORME	2 points

Vous venez d'intégrer l'agence « Baccarat » en tant que stagiaire de BTS Banque. L'agence fait partie de la Banque de Lorraine (BDL), grand groupe régional. La ville de Baccarat est mondialement connue pour la fabrication de son cristal. Implantée à côté de la grande cristallerie de Baccarat, en face de la route principale, l'agence a une bonne visibilité et bénéficie d'un parking gratuit.

La zone de chalandise de l'agence est étendue puisqu'elle comprend 18 communes plutôt rurales. Toutefois, il est très facile d'y accéder. Depuis 1969, la population de Baccarat ne fait que diminuer alors que les communes des alentours sont en pleine expansion démographique.

L'environnement économique est morose. Le revenu moyen par ménage dans la zone de chalandise s'élève à 1 911 €/mois contre 2 314 € dans le département ce qui s'explique en grande partie par le nombre important d'ouvriers et d'employés qui travaillent à la cristallerie mais également par la forte présence de retraités. Le taux de chômage est de 15 % contre 10,6 % pour le département.

Première partie : Analyse de l'agence « Baccarat »

- 1.1. À partir de l'annexe 1, présentez sous forme de tableau les points forts de cette agence et les difficultés rencontrées par celle-ci.
- 1.2. En vous aidant de l'annexe 2, caractérisez la clientèle de l'agence au niveau de sa structure et de son équipement.
- 1.3. Proposez trois solutions pour améliorer les performances commerciales de l'agence « Baccarat ».

Deuxième partie : L'activité commerciale de l'agence « Baccarat »

Tous les jeudis, la directrice d'agence réunit son équipe pour faire le point sur l'activité hebdomadaire. Au cours de la réunion du 7 mai dernier, elle a souhaité mettre l'accent sur le renouvellement du fonds de commerce et la collecte.

Après avoir pris connaissance de la synthèse de la réunion présentée en annexe 3 :

- 2.1. Proposez 4 actions que le conseiller de clientèle peut mettre en œuvre pour que les résultats de l'agence s'améliorent.
- 2.2. Citez au moins 3 critères de répartition des objectifs entre les conseillers de clientèle.

Troisième partie : La satisfaction de la clientèle

Soucieuse de mesurer la satisfaction de ses clients et afin d'identifier les axes d'amélioration prioritaires, la BDL a mis en place une enquête téléphonique auprès de certains clients tirés au sort. Les interviews ont lieu dans les 3 jours qui suivent un entretien en agence et durent 5 minutes. Les réponses aux questions prennent uniquement la forme de « oui ou non ». Chaque agence reçoit ses propres résultats qu'elle peut comparer avec la norme attendue à la fin du dernier trimestre 2016.

3.1. Indiquez quelle est l'utilité pour la directrice et l'équipe commerciale d'une enquête de satisfaction.

L'agence «Baccarat » a obtenu une note de 5 après enquête téléphonique.

3.2. Expliquez cette note en analysant le baromètre de satisfaction figurant en annexe 4.

Base Nationale des Sujets d'Examen de l'enseignement professionnel
Réseau Canopé

Annexe 1 : L'agence « BACCARAT »

À l'agence « Baccarat » travaillent 5 conseillers sur le marché des particuliers. Les clients professionnels et agricoles sont gérés par des conseillers itinérants qui ont des permanences à l'agence 3 jours par semaine.

L'agence a connu des difficultés au niveau de son personnel. En effet, le poste de directeur est resté vacant pendant 6 mois et une conseillère clientèle est absente en raison de graves problèmes de santé, un dossier d'invalidité est en cours. La Caisse Régionale a eu beaucoup de mal à pourvoir à leur remplacement ce qui n'a pas été sans conséquence sur les résultats de l'agence. L'accueil des clients n'a pas toujours été optimal tant au niveau de la relation en face à face que de la relation téléphonique, en raison des problèmes de stabilisation de l'équipe commerciale. Les collaborateurs se plaignent de plus en plus de manifestations agressives de mécontentement des clients comme du mépris, des insultes voir même des menaces.

Depuis 2 mois, l'équipe est composée d'une directrice d'agence, de 3 conseillers de clientèle (deux hommes, une femme), d'une conseillère spécialisée dans les crédits consommation et d'un conseiller patrimonial. La directrice (34 ans) gère trois agences : l'agence principale qui se situe à Baccarat et deux autres points de vente. Titulaire d'un BTS Banque, cette femme dynamique a très vite évolué au sein de la banque qu'elle a intégrée en 2003.

Le premier conseiller de clientèle (28 ans) est titulaire d'un DUT Techniques de Commercialisation et travaille à l'agence depuis 5 ans. Le second a obtenu son BTS Banque en 2012 et a été embauché à la banque à l'issue de son stage. Enfin, la conseillère de clientèle souffrante doit être rapidement remplacée. La conseillère spécialisée dans les crédits consommation (46 ans) vient de bénéficier d'une promotion interne et a intégré l'agence « Baccarat » en janvier. Elle occupait précédemment le poste de conseillère de clientèle dans une autre agence du groupe. Quant au conseiller patrimonial, il a 56 ans et un parcours très atypique puisqu'après avoir obtenu un diplôme dans l'agriculture, il a réussi le concours de la gendarmerie et a intégré en 1992 la banque.

L'agence a été récemment rénovée avec l'implantation de 7 caméras de surveillance et dispose de 9 bureaux cloisonnés. Deux GAB dont un se situant à l'extérieur de l'agence, permettent aux clients de faire toutes les opérations. À l'intérieur, un automate a été installé pour effectuer des dépôts d'espèces, obtenir de la monnaie. Les horaires d'ouverture de l'agence sont de 8H30 à 12H tous les jours du mardi au samedi, de 13H30 à 18H les mardi, mercredi et vendredi. L'agence n'ouvre qu'à partir de 15H le jeudi pour fermer à 18H30. Elle détient actuellement 2 147 clients.

Annexe 2 : La clientèle de l'agence « BACCARAT »

Document 1 : Répartition de la clientèle de Baccarat par tranches d'âge

	Agence « Baccarat »	Groupe
Moins 25 ans	12,3%	15,80%
26 – 50 ans	25,5%	32,00%
51 - 70 ans	29,9%	25,30%
Plus de 70 ans	32,3%	26,90%

Document 2 : Répartition de la clientèle de Baccarat par segments

	Agence	Groupe
Segment 1 : clients grand public	45,80%	35,10%
Segment 2 : clients intermédiaires	46,50%	53,60%
Segment 3 : clients haut de gamme	7,70% dont 60% a plus de 60 ans	11,30%

Document 3 : Clients et prospects à l'agence de « Baccarat »

	Stock décembre 2013	Stock décembre 2014
Clients	2 370	2 147

	Objectifs 2014	Résultats décembre 2014
Prospects	331	139

Document 4 : Équipement de la clientèle de l'agence « Baccarat »

La Banque de Lorraine mesure l'intensité de sa relation avec ses clients au travers des différents produits que ceux-ci détiennent. Elle a regroupé l'ensemble de sa gamme en 4 univers : crédit, service, assurance et épargne

Famille	Nombre de clients détenteurs de produits (avril 2015)
Univers Crédit	471
Univers Service	1 474
Univers Assurance	760
Univers Epargne	1 814

	Total	Aucun univers(*)	1 seul univers	2 univers	3 univers	4 univers
Nombre de clients	2 147	115	611	634	518	269
% de clients de l'agence « Baccarat »		5,4 %	28,5%	29,5 %	24,1 %	12,5%
% de clients du groupe		3,2%	21,8%	24,6%	32,4%	18%

(*) Client détenteur d'un compte à vue sans autre équipement

Document 5 : Évolution des encours d'avril 2014 à avril 2015 en %

	Agence	Groupe
Total Épargne	-0,7	+1,6
Total Crédits	-5,3	+2,2

Annexe 3 : Synthèse de la réunion du 7 mai

Au niveau des contacts :

190 entretiens doivent être réalisés par les collaborateurs chaque semaine. Ces objectifs sont rarement atteints. De plus, les taux de concrétisation ne dépassent jamais 60%.

Au niveau de la conquête :

7 nouveaux clients devraient être acquis chaque semaine ce qui n'est pas atteint hormis en semaine 17.

La recommandation est très peu pratiquée mais quand les conseillers l'utilisent, ils obtiennent presque à chaque fois le nom de prospects à contacter.

Au niveau de la collecte :

Les objectifs sont atteints en nombre d'ouvertures de produits d'épargne mais le montant de la collecte n'est pas suffisant.

Annexe 4 : Baromètre de satisfaction des clients de l'agence « BACCARAT »

	Agence	Groupe	
	Score au 1er trimestre 2015	Score des agences du groupe 1er trimestre 2015	Norme attendue au 4ème trimestre 2016
Origine du rendez-vous en agence			
RDV à l'initiative du client	70%	62%	50%
Comportement du conseiller bancaire			
Avait soigné son apparence	50%	80%	100%
Était à l'écoute	75%	70%	100%
S'est intéressé à la situation personnelle du client	56%	73%	100%
S'est intéressé à la situation professionnelle du client	44%	57%	100%
S'est intéressé à la situation financière du client	89%	73%	100%
S'est intéressé aux projets du client	44%	57%	100%
S'est intéressé aux produits et services détenus à l'agence	90%	82%	100%
S'est intéressé aux produits et services détenus à la concurrence	39%	51%	100%
S'est assuré de la satisfaction du client à l'égard des produits détenus	78%	36%	100%
Propositions du conseiller bancaire			
Avait bien préparé son entretien	50%	80%	100%
Maîtrisait les sujets abordés au cours de l'entretien	90%	80%	100%
Était clair dans ses propos	90%	80%	100%
Les propositions étaient adaptées aux besoins	60%	80%	100%
Était trop curieux	10%	20%	0%
Était trop insistant	10%	20%	0%
Satisfaction globale vis-à-vis de l'entretien			
Note moyenne sur 10	5	7	10