

# BTS BANQUE

## ÉPREUVE E4 : GESTION DE CLIENTÈLE ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE

SESSION 2014

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 2014
Gestion de clientèle et Communication Professionnelle	Code: 14BQE4BA	Page : 1/6

## AGENCE FOCH

### BARÈME

PARTIE 1 :	9 pts
PARTIE 2 :	12 pts
PARTIE 3 :	7 pts
FORME :	2 pts

L'agence « FOCH » fait partie d'un grand groupe bancaire dont le réseau couvre l'ensemble du territoire national. Son développement se poursuit tant dans le domaine des activités traditionnelles que dans celui des assurances toutes gammes confondues. La stratégie du groupe est, à la fois, de fidéliser sa clientèle par la qualité du conseil apporté, de recruter des jeunes et de devenir un acteur majeur sur le marché de l'assurance.

L'agence est située au coeur d'une zone résidentielle et dynamique d'une ville de 45 000 habitants. À proximité, on trouve une zone piétonne, de nombreux commerces et restaurants, des écoles dont une école de commerce avec laquelle l'agence a noué un partenariat, un institut d'architecture, une école d'infirmières et un IUT. Six banques concurrentes sont également implantées dans le quartier où domine une forte proportion de familles de cadres, d'ingénieurs, de techniciens supérieurs et des personnes retraitées.

L'agence offre un espace libre-service avec un distributeur automatique de billets (DAB) et un guichet automatique de banque (GAB).

L'équipe est composée de 4 collaborateurs : une directrice d'agence, deux conseillers de clientèle et une chargée d'accueil. Jeune diplômé(e) du BTS Banque, vous venez d'être embauché(e) il y a quelques jours dans cette agence.

### PREMIÈRE PARTIE : LA RENTABILITÉ DU POINT DE VENTE

Les objectifs généraux assignés aux agences de votre groupe bancaire sont, d'une part, d'accroître le PNB, d'autre part, d'atteindre plus de 55 % de commissions dans le PNB et enfin d'améliorer le résultat d'exploitation.

La directrice souhaite impliquer toute l'équipe dans la réalisation de ces objectifs.

Lors de la réunion hebdomadaire, elle communique à chaque collaborateur un ensemble de données relatives à son unité et vous demande de réfléchir à la façon d'améliorer les performances.

À partir des informations de l'annexe 1 et de vos connaissances :

1. Définissez les notions de marge d'intermédiation et de commission puis précisez leur composition.

2. Expliquez pourquoi les commissions représentent un intérêt majeur pour les banques.

3. Calculez la part des marges d'intermédiation et des commissions dans le PNB de votre agence en 2011, 2012 et 2013.

1.4. Commentez ces évolutions au regard des différents objectifs assignés.

## DEUXIÈME PARTIE : DIAGNOSTIC DU POINT DE VENTE

Dans le but de comprendre les caractéristiques de votre agence et de trouver des solutions à la situation actuelle, la directrice vous a communiqué les données relatives à la clientèle (annexes 2 et 3).

- 2.1. Analysez, de façon structurée, les points forts et les points faibles de votre unité.
- 2.2. Pour deux des faiblesses recensées, proposez, en la justifiant, une solution concrète à mettre en œuvre.

## TROISIÈME PARTIE : GESTION DU PORTEFEUILLE AU QUOTIDIEN

Chaque matin, votre première tâche en arrivant à l'agence est la consultation des courriels de vos clients et des « alertes » que vous signale le logiciel de Gestion de Relation Client.

La communication par courriel est aujourd'hui un incontournable dans le suivi de la relation client. Vous consultez les messages reçus. Certains courriels nécessitent une réponse simple (demande de renseignements, informations sur le compte...), d'autres exigent une réponse plus élaborée. Après analyse des dossiers clients, vous répondez à ces courriels. Vous avez reçu aujourd'hui un courriel de Monsieur Jonas (annexe 4).

- 3.1. Après consultation du dossier de M. Jonas et analyse de sa situation, rédigez la réponse à ce courriel.

De la même façon, la prise en compte des « alertes logiciel » est un incontournable de votre travail quotidien. Ces « alertes » vous conduisent à contacter vos clients. Un simple appel téléphonique suffit à gérer leur situation mais parfois un rendez-vous s'impose. Trois alertes ont retenu tout particulièrement votre attention (annexe 5). Vous consultez le dossier des clients et vous les appelez afin de fixer un rendez-vous.

- 3.2. Sous forme de tableau, pour chacune des alertes :

- Justifiez son bien-fondé.
- Présentez les objectifs du rendez-vous que vous souhaitez fixer.
- Proposez les solutions adaptées à la situation du client.

ANNEXE 1 : Résultats de l'agence (en K€)

	2011	2012	2013
Marge d'intermédiation (V.A.C.)	510 56,6%	569 56%	660 55%
Commissions	390 43,53%	447 48%	540 45%
<b>Produit Net Bancaire</b>	<b>900</b>	<b>1 016</b>	<b>1 200</b>
Charges d'exploitation	180	200	249
<b>Résultat d'exploitation</b>	<b>720</b>	<b>816</b>	<b>951</b>

ANNEXE 2 : Performances commerciales

Nombre de clients : 3 084

% Actifs\* / Total des clients : 57,87 % (moyenne du groupe : 70 %)

Nombre d'ouvertures de comptes : 176 sur les 12 derniers mois

Nombre de clôtures : 190 (dont 10 % de clients décédés)

\* Sont considérés comme comptes actifs, les comptes de clients dont les salaires sont domiciliés à l'agence ou dont les flux mensuels dépassent 700 €

Tableau 1 : Indicateurs de performance

Ratios	Agence	Groupe
Nombre de comptes / nombre de collaborateurs	617	551
PNB / compte à vue	389	420
Épargne financière/Épargne bancaire	0,91	1,79
Nombre de produits / comptes à vue	5,58	7,10

Tableau 2 : Rétrocession de commissions (en K€)

	Agence	Moyenne du Groupe
Rétrocession de commissions*	- 5,6	- 4,8

\*Frais remboursés aux clients à titre de « geste commercial »

Tableau 3 : Avoirs et encours moyens (en K€)

	Agence	Groupe
Avoirs contrôlés moyens	18,54	25,92
Encours crédits moyens	8,9	9,61
Flux moyens mensuels	2,58	3,14

Tableau 4 : Taux de détention par produit (en %)

Produit	Agence	Moyenne du groupe
Forfait de services	46,8	60,1
Carte de paiement dont carte haut de gamme	66,6 28	72 35
Banque à distance	38	51
Épargne à vue	86	72
Épargne logement	15	11
Assurance-vie	20,4	24
Épargne financière	13	20
Crédit consommation	11,1	10,8
Crédit renouvelable	16,6	15,5
Crédit immobilier	7,8	7,3
Assurance IARD	7,6	10,9
Prévoyance	2,1	5,1

ANNEXE 3 : Répartition des clients par tranche d'âge

Tranche d'âge	Effectifs
0 - 17 ans	122
18 - 25 ans	189
26 - 49 ans	1 218
50 - 59 ans	552
60 ans et plus	1 003

ANNEXE 4 : Courriel reçu de Monsieur JONAS

*« Suite à la lecture de mon dernier relevé de compte, je suis fortement étonné des frais prélevés sur mon compte ce mois-ci. En effet, des commissions d'intervention ont été prélevées sans aucune information préalable. Je suis client depuis plus de 15 ans dans votre établissement et j'estime être en droit de demander des explications sur ces frais. Merci de bien vouloir m'accorder quelques minutes de votre temps pour éclaircir cette situation.*

*M. Jonas »*

**Éléments du dossier du client :**

- **Compte à vue sans forfait de services**, ni autorisation de découvert. Solde : - 250 €  
Un chèque de 120 € a été débité alors que le compte était à découvert.
- **Salaires domiciliés** : 1 800 €
- **Avoirs détenus** : LDD : 10 000 €
- **Pas d'incident client**
- **Dernier entretien** : décembre 2012

## ANNEXE 5 : Alertes logiciel de gestion des événements

### CLIENTE AXELLE :

#### Informations personnelles

- 42 ans, mariée, 2 enfants, locataire

#### Informations bancaires

- Client depuis 1996. Banque principale. Dernier rendez-vous : 10 mois

- Solde compte à vue : -681 €

- Client débiteur depuis plus de 30 jours

#### Équipement bancaire :

- Forfait avec carte internationale classique

- Autorisation de découvert : 200 €

- Pas d'épargne

- Salaire domicilié : 1 600 €

### CLIENT CHARLES :

#### Informations personnelles

- 25 ans, étudiant en École de Commerce

#### Informations bancaires

Compte à vue (CAV) ouvert en 2011 grâce au partenariat « École »

N'a pas été rencontré depuis l'ouverture du compte

#### Équipement bancaire :

- Forfait de services sans découvert autorisé

- Carte à interrogation systématique de solde

- Livret Jeune à 1 600 €

- Virement mensuel créditeur de 2 000 € sur le CAV depuis 3 mois

### CLIENT SYLVAIN :

#### Informations personnelles

57 ans, marié, 2 enfants.

#### Informations bancaires

Client depuis 15 ans (à l'obtention de son crédit immobilier)

Solde compte joint : 1 833 €

Salaires domiciliés : 2 000 et 2 500 €

Crédit immobilier : 625 € de prélèvement mensuel, échu dans un mois

#### Équipement bancaire :

Forfait de services. Carte Visa Premier

Livret A : 252 €

LDD : 392 €

Assurance-vie (ouverte en 2007) : 917 € (Versement mensuel de 30 €)

Dernier rendez-vous : avril 2012