

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR

BANQUE

Session 2002

ÉPREUVE U4 : **GESTION DE CLIENTÈLE ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE**

Durée : 2 h

Coefficient : 1,5

- SUJET -

Le sujet comporte 1 page de présentation et 3 annexes.

Annexe 1 : La zone de chalandise

Annexe 2 : Informations sur le portefeuille N° 3

Annexe 3 : Objectifs annuels individuels et réalisation

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 des calculatrices est autorisé.

1/5

BQE U4 ECR

Cas DUTOT

L'agence de la République de la Banque Dutot est implantée depuis 25 ans dans le centre ville d'une grande métropole régionale. Elle est située dans une artère commerçante au sein d'une zone piétonne. L'association des commerçants du quartier est très active, elle réalise fréquemment des animations de rue qui attirent les jeunes.

L'agence a un effectif de huit personnes (un directeur, cinq chargés de clientèle et deux chargés d'accueil au guichet). Elle gère trois mille comptes de particuliers et cent cinquante comptes de professionnels. Elle est ouverte du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h et de 13 h 40 à 17 h 15 et dispose de deux Guichets Automatiques de Banque (GAB).

Affecté(e) depuis trois ans dans cette agence, vous êtes en charge du portefeuille N° 3 qui rassemble 758 clients particuliers.

Le nouveau directeur de l'agence vous demande de lui présenter votre point de vue sur la situation de l'agence et sur vos résultats.

1^{ère} partie : l'agence (5 pts)

En vous aidant de l'annexe 1, identifiez les points forts et les points faibles de l'agence.

2^{ème} partie : le portefeuille (17 pts)

Des informations sur la situation du portefeuille au 31/12/2001 sont données en annexe 2 :

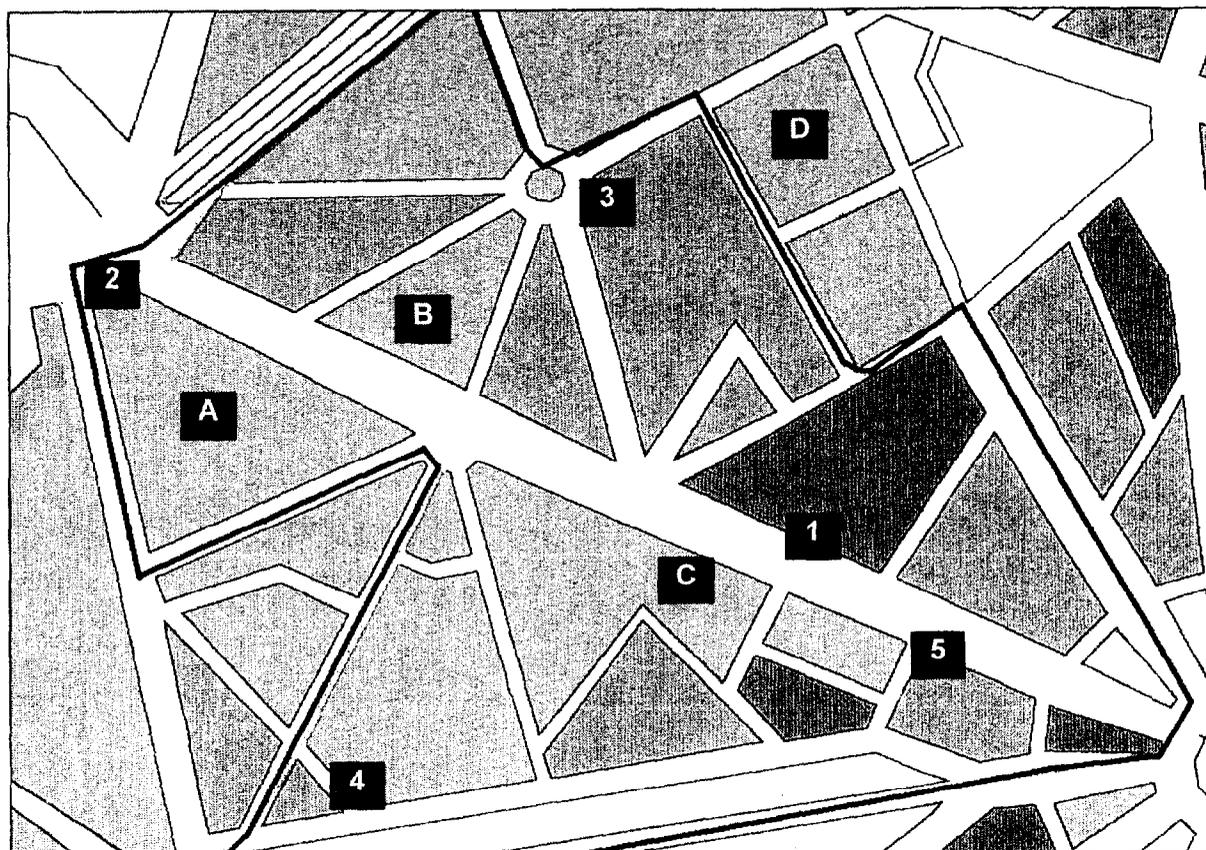
1. Analysez les caractéristiques de votre portefeuille de clients et son évolution.
2. Identifiez une difficulté à laquelle vous êtes confronté(e) et proposez une solution concrète en précisant la cible et les moyens utilisés.

3^{ème} partie : l'activité (8 pts)

1. À partir de l'annexe 3, dégagez les écarts de votre production par rapport aux objectifs et donnez votre interprétation de ces résultats.
2. Expliquez en quoi les objectifs en termes de produits sont compatibles avec une approche client.

Annexe 1 : La zone de chalandise

(au 31 décembre 2001)



— Secteur de l'agence

- 1 **Banque Dutot - Agence République**
- 2 **Banque Dutot - Agence Liberté** (mardi au vendredi, 8h30-12h00 et 13h20-18h00, samedi 8h00-13h00)
création en 1972 - effectif : 4 personnes - 1 Distributeur Automatique de Billets (DAB)
- 3 **Banque Larivière - Agence Place du vieux marché** (lundi au vendredi, 8h30-12h00 et 13h30-17h00)
création en 1982 - effectif : 7 personnes - 1 Distributeur Automatique de Billets (DAB)
- 4 **Banque Rousselet - Agence Cour de Belzunce** (lundi au vendredi, 9h00-17h00)
création en 1965 - effectif : 10 personnes - 2 Distributeurs Automatique de Billets (DAB)
- 5 **Banque Diamant - Agence Berger** (mardi au samedi, 9h00-12h00 et 14h00-18h00)
création en 1999 - effectif : 3 personnes - 1 Distributeur Automatique de Billets (DAB)

- A **Grand Magasin : Galeries Lafayette**
- B **Restaurant Mc Donald's**
- C **Lycée Gambetta** - (de la seconde aux classes préparatoires aux grandes écoles)
- D **Centre administratif**

Répartition de la population par âge

Age	secteur
0 - 17 ans	19,3%
18 - 24 ans	21,0%
25 - 44 ans	30,9%
45 - 59 ans	13,7%
60 ans et +	15,1%
Total	100,0%

Répartition de la population par PCS

PCS	secteur
Professionnels	12,6%
Cadres	18,8%
Employés, ouvriers	23,8%
Retraités	13,4%
Élèves > 15 ans, étudiants	16,4%
Inactifs	15,0%
Total	100,0%

Annexe 2 : Informations sur le portefeuille N° 3

(situation au 31 décembre 2001)

Répartition des clients par âge

Age	portefeuille N°3	agence
0 - 17 ans	38	390
18 - 24 ans	79	712
25 - 44 ans	390	953
45 - 59 ans	209	547
60 ans et +	42	398
Total	758	3 000

Répartition des clients par PCS

PCS	portefeuille N°3	agence
Professionnels	11	149
Cadres	224	676
Employés, ouvriers	382	1 128
Retraités	35	312
Élèves>15a, étudiants	80	423
Inactifs	26	312
Total	758	3 000

Stock

	Stock		Taux de détention Portefeuille N°3	Taux de détention Agence
	au 31/12/99	au 31/12/01	au 31/12/01	au 31/12/01
Comptes chèque ^(*)	697	749		
CODEVI	365	380	51%	43%
Livrets Jeune ^(**)	61	67	9%	7%
CEL	34	61	8%	4%
PEL	115	213	28%	21%
PEP	67	53	7%	5%
PEA	89	170	23%	15%
Prêts étudiants	17	13	2%	4%
Prêts personnels	123	104	14%	17%
Crédits revolving	82	67	9%	11%
Prêts immobiliers	23	17	2%	6%
Packages	234	306	41%	45%
Cartes Visa	417	478	63%	65%
Cartes Premier	34	45	6%	9%
Assurances Moyens de paiement	67	55	7%	57%
Services internet	23	343	46%	47%
IARD	14	38	5%	4%

(*) dont comptes chèque de clients 18/25 ans : 8

(**) dont livret jeune de clients de 12/17 ans : 15

Annexe 3 : Objectifs annuels individuels et réalisation

Banque Dutot - Agence République
Portefeuille N°3

Pt passage : 40%

Plan d'Action Individuel : situation au 30 avril 2002

Rubrique	Production mois en cours	Cumul Annuel	Objectif point de passage	Réalisation de l'objectif au point de passage (%)	Objectif annuel	Réalisation de l'objectif annuel (%)
Comptes chèque	3	9	16	56%	40	23%
CODEVI	2	5	24	21%	60	8%
Livrets Jeune	1	2	8	25%	20	10%
CEL	2	11	10	110%	25	44%
PEL	4	17	18	94%	45	38%
PEP	0	1	6	17%	15	7%
PEA	3	14	12	117%	30	47%
OPCVM	12 k€	114 k€	100 k€	114%	250 k€	46%
Assurance-Vie	100 k€	100 k€	80 k€	125%	200 k€	50%
Prêts étudiants	0 k€	0 k€	24 k€	0%	60 k€	0%
Prêts personnels	12 k€	58 k€	80 k€	73%	200 k€	29%
Crédits revolving	7 k€	36 k€	48 k€	75%	120 k€	30%
Prêts immobiliers	0 k€	75 k€	240 k€	31%	600 k€	13%
Packages	1	3	20	15%	50	6%
Cartes Visa	1	3	32	9%	80	4%
Cartes Premier	0	3	10	30%	25	12%
Assurances Moyens de paiement	0	0	48	0%	120	0%
Services internet	6	31	32	97%	80	39%
IARD	0	2	5	42%	12	17%
Taux de réalisation moyen				0%		0%

(plafonné à 120 % par rubrique)