

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR

BANQUE

Session 2004

ÉPREUVE U4 : GESTION DE CLIENTELE ET COMMUNICATION PROFESSIONNELLE

Durée : 2 h

Coefficient : 1,5

- SUJET -

Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il soit complet.

Le sujet comporte 2 pages de présentation et 2 pages d'annexes.

Barème sur 20 points

1^{ère} partie : 6 points

2^{ème} partie : 8 points

3^{ème} partie : 6 points

*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.

BRECCP

L'AGENCE «CARNOT»

L'agence bancaire "Carnot" est implantée depuis 20 ans dans une petite ville de 60 000 habitants. Elle est située au sein du quartier très commerçant de la ville.

L'effectif comprend 10 personnes dont 2 chargés d'accueil, 7 chargés de clientèle et un directeur.

Elle gère 6 000 comptes de particuliers et 730 comptes de professionnels.

Elle est ouverte du lundi au vendredi de 9 h à 12h et de 13h 45 à 17h45, et le samedi de 8h30 à 12 h.

Affecté(e) depuis 6 mois dans cette agence en tant que chargé(e) de clientèle, votre directeur vous confie plusieurs missions précises.

Partie 1 : L'AGENCE ET SES NOUVEAUX PROJETS (annexe 1)

Travail demandé :

1. Le directeur souhaite lancer une enquête de satisfaction auprès de sa clientèle. Il vous demande de lui préparer la liste des principaux critères de qualité (au moins cinq) attendus par le client lorsqu'il se rend à son agence, et plus particulièrement au niveau des services d'accueil et du guichet.
2. Le directeur s'interroge sur l'efficacité de son guichet dont il constate chaque semaine l'engorgement. En effet, des files d'attente se créent dès l'ouverture de l'agence et plus spécialement le mardi et le samedi (jours de marché). La gestion des flux de clientèle lui pose un réel problème. Vous êtes sollicité(e) pour lui donner des axes d'amélioration afin de réduire les files d'attente au guichet.
3. Le directeur souhaite installer un GAB (guichet automatique de banque) dans le sas de l'entrée.
 - 3.1 Il vous demande de préciser les conséquences de la mise en place d'un GAB sur l'organisation interne de l'agence.
 - 3.2 Il envisage de promouvoir le service de Banque à distance par l'internet. Il vous demande de lui préparer trois arguments majeurs, rédigés, dont il se servira pour convaincre sa clientèle par courrier.

Partie 2 : LA GESTION D'UN PORTEFEUILLE : RAJEUNISSEMENT NÉCESSAIRE (annexe 2)

Le directeur vous confie la gestion du portefeuille d'un chargé de clientèle qui vient de partir à la retraite. Ce portefeuille comporte 400 clients dont une forte proportion de personnes âgées. Vous devez le développer et tenter de le rajeunir.

Travail demandé :

- 1°/ Analysez qualitativement et quantitativement la composition de votre portefeuille. Commentez.
- 2°/ Montrez l'intérêt commercial pour l'agence de s'appuyer sur des critères démographiques de segmentation.
- 3°/ Préconisez une action afin de développer l'ouverture de comptes auprès de la population jeune (18/25 ans). Vous décrierez les objectifs et les moyens d'action de cette opération.

Partie 3 : LE TEMPS FORT DES ASSURANCES (hors assurance-vie) (annexe 3)

La direction Marketing a décidé de mettre en place une campagne de communication nationale au troisième trimestre afin de promouvoir la gamme des produits d'assurance (hors assurance-vie), insuffisamment commercialisée dans les agences. A chacune d'elles, elle fixe pour objectif de réaliser **un contrat de vente** par jour et par chargé(e) de clientèle.

Vous devez y participer et vous avez le choix d'utiliser la plate-forme téléphonique comme outil privilégié ou bien de mettre en place votre propre action commerciale.

La plate-forme téléphonique est à votre disposition pendant trois semaines pour joindre les clients qu'il vous semble judicieux de contacter.

Travail demandé :

- 1°/ Donnez votre avis sur l'utilisation de cette plate-forme, dans ces 2 modes d'intervention : vente directe et télé rendez-vous.
- 2°/ Vous décidez finalement de ne pas y avoir recours. Dans ce cas, définissez les éléments de votre plan d'action commerciale, en justifiant chacun d'eux.

Eléments complémentaires d'appréciation

Le guichet se situe au fond d'un vaste hall d'accueil de 60 m² et fonctionne avec deux guichetiers. Il fait face à l'entrée de l'agence ; à droite en entrant, on trouve un espace d'accueil avec trois fauteuils et une table basse.

Toutes les personnes qui entrent dans l'agence se dirigent prioritairement vers le guichet.

Le mardi et le samedi, s'ajoutent à la clientèle traditionnelle les commerçants qui viennent déposer des espèces.

Les réflexions clients vont bon train et on entend le plus souvent :

« C'est pas possible de faire autant de queue pour chercher un relevé ! »

« Ils pourraient mettre du personnel en plus ! »

Répartition par tranches d'âges des clients du portefeuille

Tranches d'âges	Nombre de clients
18/25	17
25/45	103
45/60	125
Plus de 60	155

Répartition par composition familiale des clients du portefeuille

Type de familles	nombre
Couples mariés ou concubins sans enfants	22
Avec 2 enfants	55 dont 25 ont au moins 1 enfant au lycée ou à l'université
Avec 3 enfants	26 dont 15 ont au moins 1 enfant au lycée ou à l'université

Présence d'établissements scolaires et/ou universitaires

Un lycée d'enseignement général et technologique se situe à 400 mètres de l'agence et comprend 1800 élèves dont 96 sont des étudiants en BTS tourisme et assistant PME PMI

Un IUT est implanté en centre ville à 1,5 km et rassemble 1200 étudiants.

Les produits de votre portefeuille de 400 clients

Produits / services	Nombre
Comptes courants	418
Livrets	288
Epargne logement	60
PEP bancaire	16
Compte à terme	20
Epargne financière bancaire	32
Assurance Vie	40
Crédits	132
Assurances risque	200

- Annexe 3 -

ASSURANCES

Éléments de l'accroche publicitaire :

Nous protégeons vos intérêts au quotidien et nous jouons la transparence en vous familiarisant avec le jargon des assureurs.

La gamme assurance (hors assurance-vie) inclut 4 types de contrats :

Assurance auto
Assurance habitation
Assurance santé
Assurance prévoyance