**BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR**

# BANQUE

**GESTION DE CLIENTÈLE ET**

**COMMUNICATION PROFESSIONNELLE**

**SESSION 2002**

\_\_\_\_\_\_\_\_

**Durée : 2 heures**

**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, la qualité de la rédaction interviendront

pour une part importante dans l'appréciation des copies.

**Aucun document n'est autorisé.**

**L'usage de la calculatrice est autorisé.**

**ÉTUDE DE 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 W 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.

**Première parie : l’agence (5 points)**

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

**Deuxième parie : le portefeuille (17 points)**

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.

**Troisième parie : l’activité (8 points)**

1. A 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)****

**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 : 1 0 personnes - 2 Distributeurs Automatique de Billets (DAB)

**5 Banque Diamant- Agence Berger** (mardi au samedi, 9h00-12hOO 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 Répartition de la population par PCS

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Age | secteur |  | PCS | secteur |
| 0-17 ans  18-24 ans  24-44 ans  45-59 ans  60 ans et + | 19,3%  21,0%  30,9%  13,7%  15,1% |  | Professionnels  Cadres  Employés, ouvriers  Retraités  Elèves>15 ans, étudiants  Inactifs | 12,6%  18,8%  23,8%  13,4%  16,4%  15,0% |
| Total | 100,0% |  | Total | 100,0% |

**Annexe 1** : **Informations sur le portefeuille N°3**

(situation au 31 décembre 2001)

Répartition des clients par âge Répartition des clients par PCS

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Age | Portefeuille N°3 | agence |  | PCS | Portefeuille N°3 | agence |
| 0-17 ans  18-24 ans  24-44 ans  45-59 ans  60 ans et + | 38  79  390  209  42 | 390  712  953  547  398 |  | Professionnels  Cadres  Employés, ouvriers  Retraités  Elèves>15 ans, étudiants  Inactifs | 11  224  382  35  80  26 | 149  676  1 128  312  423  312 |
| Total | 758 | 3 000 |  | 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 Pt passage : 40%

Portefeuille N°3

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% |
| lARD | 0 | 2 | 5 | 42% | 12 | 17% |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Taux de réalisation moyen | 0% |  | 0% |

(plafonné à 120 % par rubrique)