**BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR**

# BANQUE

**GESTION DE CLIENTÈLE ET**

**COMMUNICATION PROFESSIONNELLE**

**SESSION 2003**

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

**Durée : 2 heures**

**Coefficient 1,5**

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

**SUJET**

Dès remise du sujet, assurez-vous qu'il est complet.

Dossier 1 : 4 points

Dossier 2 : 7 points

Dossier 3 : 7 points

Forme : 2 points

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 « L'AGENCE LEROT »**

Vous venez d'être nommé(e) chargé(e) de clientèle dans une agence située dans la banlieue d'une grande ville, à un moment où le groupe pour lequel vous travaillez opère une restructuration générale et réorganise le fonctionnement de ses agences.

Votre responsable d'agence, lui aussi nouvellement nommé, vous confie plusieurs travaux et dossiers à préparer, dans le cadre de votre prise de fonction.

**Dossier 1 : Profil des clients de l'agence**

En vous aidant des documents que vous avez pu obtenir de quelques sources locales (annexe 1 ), vous rédigerez une note de synthèse à 1' attention de votre responsable, dans laquelle vous caractériserez la structure de la clientèle de cette agence en fonction de son environnement.

**Dossier 2 : Proposition d'une nouvelle organisation de portefeuille clientèle**

1. Quelles sont les différentes solutions envisageables en matière de segmentation de portefeuille clients particuliers de cette agence ? Pour une agence en général, vous présenterez les avantages et les inconvénients de trois d'entre elles.
2. Auparavant, avant la nouvelle réorganisation, chacun des 3 chargés de clientèle de l'agence avait un portefeuille homogène de clients, fondé sur une répartition analogue de chaque catégorie de clientèle. A partir des données (annexe 2) sur la composition de la clientèle, proposez et justifiez une nouvelle organisation des portefeuilles clientèle.

**Dossier 3 : Mise en place d'une action commerciale ciblée sur un segment de clientèle privilégié**

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. On vous demande d'analyser (annexe 3) le pourcentage de réalisation sur objectifs des chargés de clientèle par rapport aux clients ayant plus de 45 000 E d'avoirs dans l'agence Lehot.

* Ces taux sont-ils en phase avec les objectifs?
* Repérez et commentez les principaux retards.

1. Proposez une action et les moyens à mettre en place pour améliorer l'un des taux de réalisation en retard sur objectif, par rapport à cette cible privilégiée.

**Annexe 1**

**Document 1**

**Source: extrait du journal local de la Mairie (discours de M. Le Maire lors de l'inauguration du nouveau Parc)**

*« Il est à noter une particularité propre à notre commune dans tout cet environnement de béton qui nous entoure, plus de 82% de la population vit dans un habitat ne dépassant pas les 2 étages, et plus de 63% vit dans un cadre pavillonnaire et non pas un habitat collectif La Mairie n'acceptera pas de projet de construction immobilière dont la hauteur dépasserait les 10 mètres .... »*

**Document 2**

**Source : INSEE et Observatoire Économique Régional**

Répartition de la population de la commune par professions et catégories socio-professionnelles

(PCS) en %, au regard de la répartition nationale

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *PCS* | *Répartition nationale* | *Poids sur la commune* |
| *Agriculteurs, exploitants*  *Artisans, commerçants, chefs d'entreprises*  *Cadres, professions intellectuelles supérieures*  *Professions intermédiaires*  *Employés*  *Ouvriers*  *Retraités*  *Autres sans activités professionnelles* | *1,3*  *3,3*  *7*  *11*  *16,5*  *15*  *22*  *23,9* | *0*  *5*  *15*  *11*  *18,5*  *8*  *27,5*  *15* |

NB : l'analyse des CSP de l'agence est la même que celle de la commune, l'agence est située en plein centre (les requêtes et analyses de la clientèle ne montrent aucune distorsion)

**Document 3**

**Source interne (statistique du Directeur d'agence partant)**

Montant des avoirs gérés par compte (incluant les comptes rattachés) :

Moyenne sur 1 'ensemble des agences du groupe Lehot : 6 000 €

Moyenne sur notre agence : 10 000 €

**Document 4**

**Source : Trésorerie Principale de la commune**

Nombre de déclarations ISF aux 10 000 déclarants sur cette commune : 12

Nombre de déclarations ISF aux 10 000 déclarants (moyenne nationale) : 3

**Document 5**

**Source interne (service central de Géomarketing Banque Lehot)**

Répartition des ménages composant les comptes de l’agence, au regard de la moyenne nationale

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Composition du ménage | % national | % sur l'agence |
| Couples avec 2 actifs et aucun enfant  Couples avec 2 actifs et 1 enfant  Couples avec 2 actifs et plusieurs enfants  Couples avec 1 actif et aucun enfant  Couples avec Inactif et 1 enfant  Couples avec 1 actif et plusieurs enfants  Couples d'inactifs  Familles monoparentales  Personnes seules (actives et inactives) | 9  10  14  4  4  6  16  7 | 11  12  8  4  4  4  18  6 |

**Annexe 2**

**Document 1**

Répartition de la clientèle de l'agence par chargé de clientèle (nombre de comptes actifs)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Clients** | **Ch CI 1** | **Ch CI2** | **Ch C13** |
| ayant moins de 1 500 € d'avoirs chez nous | 500 | 460 | 540 |
| ayant de 1 500 à 10 000 € d'avoirs | 370 | 240 | 390 |
| ayant de 10 001 à 45000 € d'avoirs | 180 | 210 | 210 |
| ayant plus de 45000 € d'avoirs | 150 | 140 | 110 |
| TOTAL | 1200 | 1050 | 1250 |

NB : La clientèle des professionnels est gérée en direct par le responsable d'agence et n'apparaît donc pas dans ce tableau.

**Document 2**

Répartition des avoirs de la clientèle du chargé de clientèle n°1 (1200 comptes actifs)

Capitaux moyens cumulés (en KE)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Ressources |  | Emplois |  |
| Total ressources | 30 000 | Total emplois | 8 000 |
| Divers en nombre |  |  | |
| Cartes porteurs  Clients service titres  Banque à distance  Comptes à termes  lARD | 1753  536  300  45  351 |

NB: les clients dont les avoirs sont> à 45 000 E représentent plus de 20 000 K E des ressources, moins de 1 500 K € des emplois et 1/3 des services divers.

**BANQUE LEHOT**

**Unité Commerciale Particuliers 494**

Requête sur comptes (principaux plus comptes rattachés) de montants de moyenne annuelle >à 45 000 €

Semaine 28 (2002)

Taux théorique cumulé 62%

(au point de passage)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Critères | Objectifs 2002 | Réalisation à semaine 28 | Ecarts (reste à effectuer) | % de réalisation sur objectif annuel |
| Ouvertures de comptes  Conventions Lehot  Cartes  dont Cartes Premier  Épargne liquide :  Codevi  CEL  Comptes sur livret  Épargne contractuelle :  PEL  PEP  Épargne monétaire  Assurance vie (nouveaux contrats)  Assurance vie (montants)  PEA  Prévoyance :  Protection paiement/bancaire  Protection revenu  Protection épargne  Autres services :  Messages sur SMS  Accès Lehot.com  Prêts:  Prêts conso  Prêts habitat | 40  100  90  80  30  15  15  30  10  120  30  80  40  100  15  20  40  50  30  10 | 24  65  58  52  18  9  10  20  5  70  12  35  25  65  12  13  25  35  15  5 | 16  35  38  28  12  6  5  10  5  50  18  45  15  35  3  7  15  15  15  5 | 60  65  64  65  60  60  67  67  50  58  40  44  63  65  80  65  63  70  50  50 |