**BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR**

# BANQUE

**GESTION DE CLIENTÈLE ET**

**COMMUNICATION PROFESSIONNELLE**

**SESSION 2007**

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

**Durée : 2 heures**

**Coefficient 1,5**

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

**SUJET**

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

PARTIE 1 : 4 points

PARTIE 2 : 6 points

PARTIE 3 : 8 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 « NOVA »**

L'agence Nova, est implantée au cœur d'une petite ville de 30 000 habitants, à proximité d'une grande agglomération. Sa situation, proche de nombreux commerces et d'administrations, génère une forte fréquentation, notamment chaque mardi et vendredi, jours de marché.

L'agence compte 5 150 clients, elle fait partie d'un réseau de 5 directions régionales comprenant 150 agences. L'organisation se caractérise par des circuits de décision courts obtenus grâce à une décentralisation des responsabilités et des compétences. La mise en place d'un nouveau système d'information commerciale permet de suivre les objectifs et les réalisations des agences et des collaborateurs au sein du réseau. Chaque point de vente constitue une unité de gestion autonome, un centre de profit.

Vous venez d'être nommé(e) en qualité de chargé(e) de clientèle à l'agence NOVA et vous gérez le portefeuille no1 composé de 585 clients. L'effectif de cette agence est de 12 personnes dont sept chargés de clientèle particuliers, un animateur de ventes, deux chargés de clientèle professionnels, un conseiller patrimonial et un directeur d'agence.

**PREMIÈRE PARTIE**

Le nouveau système d'information, mis en oeuvre récemment ne parait pas optimisé.

Le directeur de l'agence NOVA souhaite sensibiliser son équipe à l'intérêt que représente un système d'information pleinement exploité. Il vous demande de mener une réflexion sur le sujet et vous propose de répondre aux questions ci-dessous afin de préparer une prochaine réunion.

* 1. **Citez trois arguments majeurs montrant l'utilité d'un système d'information commerciale pour piloter une agence bancaire.**
  2. **Décrivez les actions quotidiennes que réalise le (la) chargé(e) de clientèle pour enrichir la base de données.**
  3. **Montrez, l'utilité d'une base de données bien renseignée, pour la gestion d'un portefeuille clients, à partir de deux exemples d'actions quotidiennes.**

**DEUXIÈME PARTIE**

Le directeur de l'agence est tenu au respect de règles strictes en matière de gestion des risques. Il demande à chaque chargé(e) de clientèle d'effectuer un suivi rigoureux des clients à risque.

* 1. **Énoncez et expliquez trois événements pour lesquels un(e) chargé(e) de clientèle peut prévenir efficacement les risques dans sa gestion au quotidien. Vous préciserez pour chacun d'eux, les taches ou procédures à mettre en œuvre.**
  2. **Quelles sont les informations à recueillir pour mesurer le niveau de risque d'un client dont le compte courant est débiteur?**
  3. **Quels produits ou services pouvez-vous conseiller aux clients, pour limiter les frais bancaires dans la gestion de leurs comptes ? Pour chacun des produits ou services proposés, vous citerez deux arguments de vente.**

**TROISIÈME PARTIE**

Pour améliorer les performances de l'agence, le directeur vous demande de repérer les opportunités de développement.

Ayant apprécié votre implication et vos compétences dans le cadre de la formation, le directeur d'agence vous demande de remplacer momentanément un collègue absent.

Vous disposez d'un outil de gestion événementielle qui détecte les opportunités commerciales.

* 1. **Identifiez, à partir des annexes 1 et 2, les produits ou services pour lesquels l'agence est en décalage significatif par rapport au groupe.**
  2. **Comparez les résultats du portefeuille que vous gérez à ceux de l'agence, à partir des informations fournies dans les annexes 1, 2 et 3.**
  3. **Proposez et justifiez deux catégories de produits à commercialiser dans le but d'améliorer les résultats du portefeuille.**
  4. **Choisissez une action à mener, sur l'une de ces catégories, qui vous semble prioritaire. Vous déclinerez sa mise en œuvre en précisant les caractéristiques de la cible choisie, les moyens utilisés et la planification de l'action.**

**Annexe 1 :** **Caractéristiques de la clientèle**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Données | Agence | Groupe des agences locales |
| Ages  Moins de 24 ans  De 25 à 44 ans  De 45 à 59 ans  De 60 à 79 ans  80 ans et plus | 13 %  39 %  31 %  13 %  4% | 15 %  29 %  38 %  12 %  6 % |
| Montants des avoirs moyens | 4800 € | 4500€ |
| Montants des flux moyens | 3200€ | 2800€ |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Taux de détention / produits | Agence | Groupe des agences locales |
| Comtes chèques | 96 % | 98 % |
| Convention de services | 75 % | 76 % |
| Banque à distance | 44 % | 49 % |

**Annexe 2 : Taux de détention et encours moyens de la clientèle**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Agence | | Groupe des agences locales | | |
| Produits | Taux de détention | Encours Moyen € | Taux de détention | Encours Moyen € | Marge par produit en % |
| LDD (Codevi) | 52 | 1230 | 43 | 920 | 0.85 |
| LEP | 13 | 120 | 12 | 145 | 0.60 |
| PEL | 32 | 3900 | 40 | 4407 | 1.30 |
| CEL | 34 | 1800 | 42 | 2100 | 1.70 |
| Livret Jeune | 14 | 192 | 14 | 215 | 0.10 |
| PEA Actions | 16 | 1212 | 9 | 1420 | 1.50 |
| PERP | 7 | 1350 | 8 | 740 | 2.30 |
| Assurance Vie | 8 | 13515 | 8 | 12540 | 2.30 |
| Crédits immobiliers | 44 | 78700 | 43 | 76800 | 0.17 |
| Crédits consommation | 33 | 3825 | 34 | 4126 | 2.10 |
| Crédits revolving | 9 | 1148 | 19 | 2574 | 4.50 |

**Annexe 3 : Caractéristiques du portefeuille n°1**

|  |  |
| --- | --- |
| Données | Portefeuille n°1 |
| Âges  Moins de 24 ans  De 25 à 44 ans  De 45 à 59 ans  De 60 à 79 ans  80 ans et plus | 14 %  44 %  36 %  5 %  1% |
| Montants des avoirs moyens | 3 900 € |
| Montants des flux moyens | 2 000€ |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Produits | Taux de détention | Encours Moyen € |
| LDD (Codevi) | 52 | 1130 |
| LEP | 12 | 120 |
| PEL | 26 | 3200 |
| CEL | 28 | 1700 |
| Livret Jeune | 14 | 192 |
| PEA Actions | 11 | 1414 |
| PERP | 7 | 1310 |
| Assurance Vie | 8 | 13225 |
| Crédits immobiliers | 44 | 77100 |
| Crédits consommation | 32 | 3915 |
| Crédits revolving | 7 | 1010 |