

BTS Management des Unités Commerciales

Epreuve E5CCF : ANALYSE ET CONDUITE DE LA RELATION COMMERCIALE

Session CCF 2012

Sujet n°2

Thème : S421- La relation commerciale et son contexte

Question 1

Précisez les enjeux de la relation commerciale et identifiez les composantes de la relation commerciale

Question 2

Vous venez d'être recruté(e) en tant que chargé(e) d'accueil à l'agence bancaire MORA de Rodez

Cette agence dispose d'un effectif de 12 personnes : 2 chargés de l'accueil, 6 chargés de la clientèle des particuliers, 3 chargés de la clientèle des professionnels et une directrice

Cette dernière, récemment nommée, vous demande d'analyser la situation de son agence

Question 2-1

Complétez le tableau en annexe. Vous calculerez le PNB/ETP, le total des charges d'exploitation et le Coefficient d'exploitation de l'agence ainsi que le PNB potentiel de l'agence en tenant compte des résultats du Groupe MORA

Question 2-2

Comment **expliquez**-vous la faiblesse du PNB de l'agence ?

Question 2-3

Comment améliorer le coefficient d'exploitation de l'agence MORA de Rodez ?

Question 3

A partir de votre expérience en entreprise et de vos connaissances, montrez l'intérêt de la segmentation de la clientèle

Indicateurs	Agence MORA Rodez	Groupe MORA																
PNB	1 380 K€																	
PNB/ETP	A calculer	185 K€/ETP																
Marges d'intermédiation	759 K€	37% du PNB																
Commissions sur services liés aux Moyens de paiement + Commissions + Commissions sur produits d'assurance + Commissions diverses telles que les frais	621 K€	63% du PNB																
Conquête nouveaux clients (%)	1,3%	5.3%																
% Rendez-vous subis(1)	73%	51%																
% Rendez-vous pro-actifs(2)	27%	49%																
Pyramide des âges	<table border="1"> <tbody> <tr> <td>50 à 60 ans</td> <td></td> <td>3</td> <td></td> </tr> <tr> <td>40 à 50 ans</td> <td></td> <td>5</td> <td></td> </tr> <tr> <td>30 à 40 ans</td> <td></td> <td>3</td> <td></td> </tr> <tr> <td>20 à 30 ans</td> <td></td> <td>1</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	50 à 60 ans		3		40 à 50 ans		5		30 à 40 ans		3		20 à 30 ans		1		<p>Source : observatoiremetierbanque.fr</p>
50 à 60 ans		3																
40 à 50 ans		5																
30 à 40 ans		3																
20 à 30 ans		1																
Masse salariale / âge	<table> <tbody> <tr> <td>50 à 60 ans</td> <td>72,192</td> <td>K€/an</td> </tr> <tr> <td>40 à 50 ans</td> <td>54,99</td> <td>K€/an</td> </tr> <tr> <td>30 à 40 ans</td> <td>50,76</td> <td>K€/an</td> </tr> <tr> <td>20 à 30 ans</td> <td>29,61</td> <td>K€/an</td> </tr> </tbody> </table>	50 à 60 ans	72,192	K€/an	40 à 50 ans	54,99	K€/an	30 à 40 ans	50,76	K€/an	20 à 30 ans	29,61	K€/an					
50 à 60 ans	72,192	K€/an																
40 à 50 ans	54,99	K€/an																
30 à 40 ans	50,76	K€/an																
20 à 30 ans	29,61	K€/an																
Autres charges d'exploitation	186,324 K€																	
Total charges d'exploitation	A calculer																	
Coefficient d'exploitation	A calculer	59,5																

(1) RV subis : c'est le client qui prend rendez-vous avec l'agence

(2) RV Pro-actif : c'est le conseiller qui prend rendez-vous avec le client ou avec le prospect

