

BTS Management des Unités Commerciales
Lycée Antoine Bourdelle
Epreuve E5 ANALYSE ET CONDUITE DE LA RELATION
COMMERCIALE

Devoir Surveillé

Thème : S421-2 La relation commerciale et les UC physiques bancaires

Question 1

Après avoir défini le PBN (Produit Net Bancaire) et les éléments qui le composent vous développerez les défis que doivent relever les agences bancaires dans les prochaines années

Question 2

Vous venez d'être recruté(e) en tant que chargé(e) d'accueil à l'agence bancaire ATOU située dans une ville de 8 500 habitants, chef-lieu de canton d'un département rural. Cette agence dispose d'un effectif de six personnes : un chargé de l'accueil, trois chargés de la clientèle des particuliers, un chargé de la clientèle des professionnels et une directrice. Cette dernière, récemment nommée, vous confie l'étude du portefeuille n°3. Elle souhaite mieux connaître le potentiel du marché local et l'état de la concurrence. Son objectif principal est d'améliorer rapidement l'efficacité commerciale du point de vente en utilisant au mieux les outils de gestion de la Relation Client (GRC) du réseau ;

Question 2-1

Le C_e (coefficient d'exploitation) d'une banque est défini par la relation $C_e = \text{Charges de fonctionnement} / \text{PNB}$. Pourquoi et comment améliorer ce coefficient ?

En ce qui concerne la segmentation fondée sur la rentabilité mise en place par l'agence ATOU, vous avez en annexe 1 la segmentation du portefeuille n°3

Question 2-2

Le PNB réel du portefeuille n° 3 est de 569 400 €. Calculez le PNB potentiel du portefeuille n°3. Que pensez-vous de la répartition des portefeuilles des particuliers dans cette agence ?

Question 2-3

- Deux clients MOURY et ZAPPER se présentent à vous à l'accueil. Une alerte informatique vous signale qu'ils sont respectivement inscrits aux listings ANNIVERSAIRE et E3 . Quelle action commerciale envisagez-vous de faire pour chacun d'eux

Question 3

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

Annexe 1 : STRUCTURE DU PORTEFEUILLE n° 3

L'agence ATOU compte 2 202 clients et réalise 1 203 686 € de PNB
Elle gère 1 890 comptes de particuliers et 312 comptes de professionnels.

Portefeuille 3 : 352 clients R1, 73 clients R2, 61 clients R3 et 39 clients R4.

Les clients sont répartis en 4 segments, en fonction de la rentabilité et de la fidélité :

R1 : clients rentables et fidèles d'une surface financière moyenne de 70 000€. Le profit net bancaire est estimé à 2,5% de la surface financière

R2 : clients rentables et infidèles d'une surface financière moyenne de 55 000€. Le profit net bancaire est estimé à 2,0% de la surface financière

R3 : clients non rentables et fidèles d'une surface financière moyenne de 28 000€. Le profit net bancaire est estimé à 1,5% de la surface financière

R4 : clients non rentables et infidèles d'une surface financière moyenne de 1 500€. Le profit net bancaire est estimé à 0,5% de la surface financière

Annexe 2 Listings

Listing ANNIVERSAIRE : ce fichier répertorie les clients ayant atteint l'âge de 12, 16, 18, 20, 26, 60 ans

| Extrait du listing ANNIVERSAIRE – Avril 2006 | | | | | |
|--|---------------|-----|---------------------|-----------------------------------|---|
| N° du compte | Nom du client | Age | Date d'anniversaire | Equipement | Observation résultant d'entretiens antérieurs |
| 40037338 | MOURY | 20 | 28/04/2006 | Convention de base (solde 1500 €) | Fin du Contrat d'apprentissage 30/06/06 |

Listing E-3 : un client apparaît sur le listing E-3 (produit arrivant à échéance dans 3 mois) lorsque l'un des produits qu'il détient arrive à échéance

| Extrait du listing E-3 - Mai 2006 | | | | | |
|-----------------------------------|---------------|-------------------|--------------------|-----------------------|---|
| N° du compte | Nom du client | Nature du produit | Date de l'échéance | Montant de l'échéance | Observations résultant d'entretiens antérieurs |
| 80024121 | ZAPPER | Prêt personnel | 05/06/06 | 653 € par mois | Fin du prêt Personnel sur 24 mois qui a servi à financer l'achat d'une voiture. |