

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

Session 2007

Sujet n° 13

Thème : S422-1 La Clientèle de l'unité commerciale

Question 1

Distinguer et caractériser des groupes de clients ayant des comportements homogènes

Question 2

A l'aide de l'annexe 1, vous résoudrez le problème commercial suivant.

1. Sur quel(s) critère(s) est segmentée la clientèle de la Caisse d'Epargne
2. Le « capital » représenté par un client peut être estimé de la façon suivante : à partir de sa surface financière moyenne nous estimons le profit net bancaire à 1,5% par an les trois premières années, puis à 2% par an les 5 années suivantes mais avec une probabilité de 75% de clients restants. Quant aux années suivantes il est raisonnable d'estimer le profit net bancaire à 2,5% avec une probabilité de 55% de clients restants dans la banque.
Dans ces conditions calculez le profit net bancaire sur une période de 10 ans pour un client de catégorie PRIV et pour un client de catégorie AFID.
3. Quels objectifs commerciaux de développement préconisez-vous pour les catégories PRIV et JABA .Quelles démarches commerciales préconisez-vous pour les catégories PRIV et JABA ? (Vous utiliserez une démarche Quintilienne pour formuler votre réponse)

Question 3

A partir de votre expérience en entreprise et de vos connaissances, montrez l'intérêt des logiciels de GRC dans la gestion de la relation client

SOMMAIRE

DIX SEGMENTS SONT DÉFINIS POUR LES PARTICULIERS, DONT SEPT ÉLIGIBLES AUX PORTEFEUILLES.

Les clients sont segmentés en fonction des critères suivants :

- **Age :** âges clés 16 - 25 - 70 ans
- **Relations avec la CE :** 5 opérations dans l'année ou un produit ouvert depuis 2 ans
- **PNB :** calculé selon les produits détenus hors facturations ponctuelles
- **Potentiel externe :** potentiel estimé selon des données statistiques
- **Bancarisation active :** 12 opérations par mois ou flux créditeurs mensuels > 720 €

ÉLIGIBLES AUX PORTEFEUILLES

A PRIVILEGIER
PRIV Fiche A

A FIDELISER
AFID Fiche B

A CONQUERIR BANCARISES ACTIFS
CBAC Fiche C

A CONQUERIR MOINS DE 40 ANS
CM40 Fiche D

A CONQUERIR PLUS DE 40 ANS
CP40 Fiche E

A REDECOUVRIR
RDCV Fiche F

JEUNES A BANCARISERR
JABA Fiche G

A RENTABILISER
AREN Fiche H

JEUNES A ACCOMPAGNER
JAAC Fiche I

PAS DE RELATION
PADR Fiche J

NON ÉLIGIBLES AUX PORTEFEUILLES

Le segment PRIV : ce sont des clients générant un PNB annuel > 1000 €
 Ils représentent 4% de nos clients pour 53% de notre PNB*

Age moyen : 55 ans

Flux créditeurs moyens : 2 700 €

Surface financière moyenne : 70 000 €

*PNB profit net bancaire

Le segment AFID : ce sont des clients générant un PNB annuel compris entre 350 et 1 000€

Ils représentent 10% de nos clients pour 19% de notre PNB

Age moyen : 53 ans

Flux créditeurs moyens : 1 500 €

Surface financière moyenne : 28 000 €

Le segment JABA :

Ils représentent 10% de nos clients pour 2% de notre PNB

Age moyen : 21 ans

Flux créditeurs moyens : 260 €

Surface financière moyenne : 2 700 €