

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

Session 2008

Sujet n°

Thème : S425 Evaluation des performances

Question 1 Quel est l'intérêt et l'apport de la segmentation de la clientèle dans une agence bancaire

Question 2

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

Installée dans une ville thermale d'environ 10 000 habitants, l'agence MORA se situe en plein centre ville, dans une rue semi piétonne, non loin du lac et de son casino

Vous venez d'être nommé(e) conseiller(ère) de clientèle dans cette agence. On vous confie la responsabilité du portefeuille n°2. Dès votre arrivée, on vous remet l'analyse interne de l'agence. Ce rapport constitue la base de votre réflexion et va permettre de trouver des solutions aux problèmes que la direction vous soumet. Votre agence se situe en dernière position de son groupe pour le produit net bancaire (PNB)

- Définissez le PNB (Produit Net Bancaire) et expliquez les éléments qui le composent
- Calculer le PNB dégagé par les seules opérations d'épargne et de crédits et précisez l'importance du « manque à gagner »
- A partir de l'annexe 1 analysez les problèmes rencontrés par l'agence MORA et définissez les objectifs prioritaires

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

Stocks et encours moyens de l'agence au 1er mai 2005

719

Produits	Stocks au 1/05/2005	Taux de détention de l'agence	Taux de détention moyen du groupe
Bancarisation, assurances :			
Comptes chèques	3961	--	--
Conventions de services	2954	74,58 %	76,25 %
Banque à distance	1250	31,56 %	52,70 %
Complémentaire Santé	825	20,83 %	28,33 %

Produits	Stocks au 1/05/2005	Marge en %	Encours moyen de l'agence	Encours moyen du groupe
Épargne :				
Codevi	1256	1,41 %	420 €	1 380 €
LEP	255	0,42 %	85 €	90 €
Livret jeune	363	1,40 %	124 €	533 €
CEL	124	1,46 %	235 €	2 000 €
PEL	333	1,23 %	1 620 €	4 000 €
PEA	894	4 %	320 €	1 175 €
PERP	122	5 %	1 000 €	980 €
Assurance-vie	978	4 %	10 878 €	11 220 €
Crédits :				
Crédits immobiliers	265	0,7 %	76 732	75 820 €
Crédits consommation	1265	4,1 %	2 650	4 220 €
Crédits revolving	564	8,5 %	1 550	3 540 €