

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

Session 2011

Sujet n°1

Thème : S422 La relation commerciale et son marché. La clientèle de l'unité commerciale

Question 1 Définir la notion de zone de chalandise et préciser ses méthodes d'évaluation

Question 2

Le réseau bancaire BNP ne possède que 2 agences à Montauban, ville de 60 000 habitants. En 2009 la réhabilitation du quartier des « Chaumes » présente une opportunité de développement pour cette banque qui envisage l'ouverture de sa 3^{ième} agence. La cible est constituée des ménages habitants dans les IRIS proches de la future agence.

Le cœur de cible est constitué des clients « actifs ». Le directeur vous signale qu'il peut procéder à un transfert de 320 comptes de clients physiques des deux agences actuelles vers la future agence

On vous confie pour mission d'évaluer la faisabilité de ce projet.

Cette étude est basée sur le calcul des commissions sur services bancaires qui représente environ 55% du PNB annuel d'une agence bancaire.

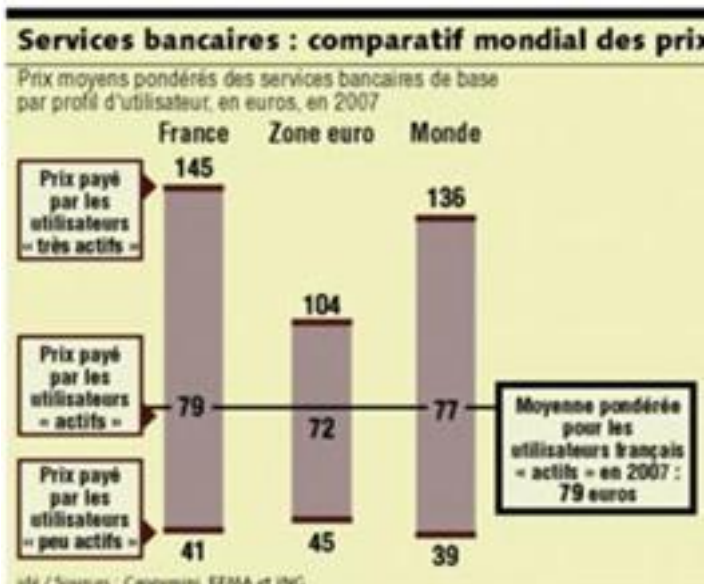
Q2-1 Calculer le PNB prévisionnel des commissions sur services bancaires de la future agence « BNP-Les-Chaumes ». En déduire le PNB prévisionnel global de l'agence

Q2-2 Sachant que le PNB moyen par ETP est d'environ 175 K€ (Source BdF et INSEE) et que les charges d'exploitation (personnel, loyer, publicité,...) sont estimées à 84 600 K€/an, calculez l'effectif de la future agence et calculez le coefficient d'exploitation. Concluez sur l'étude de faisabilité

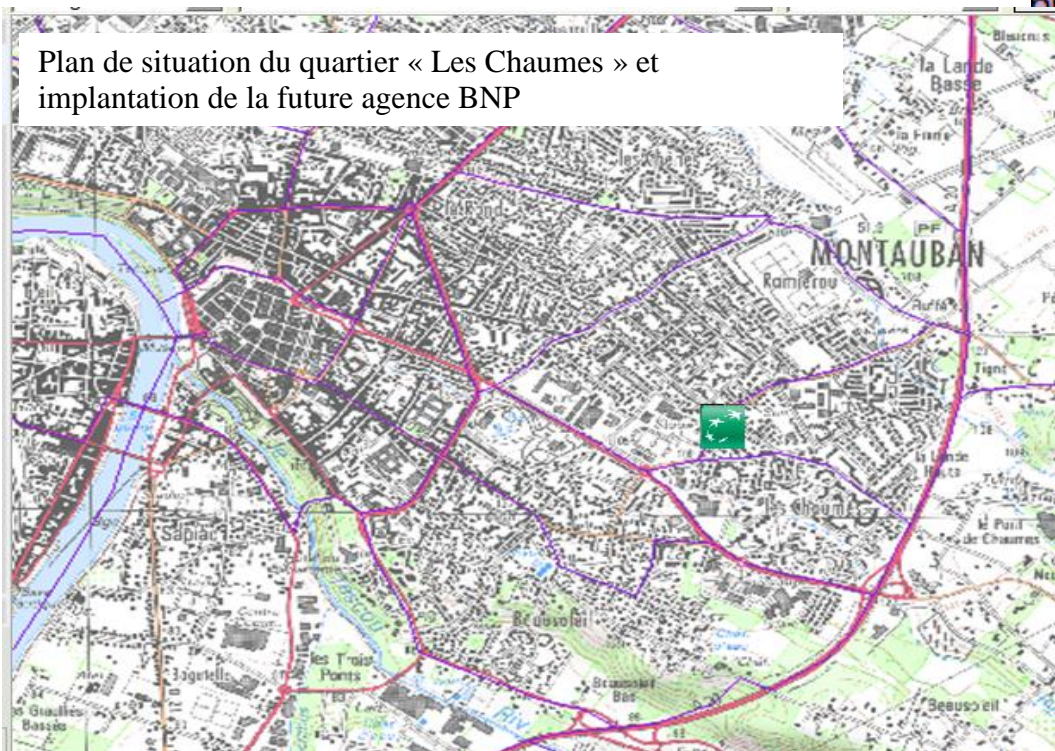
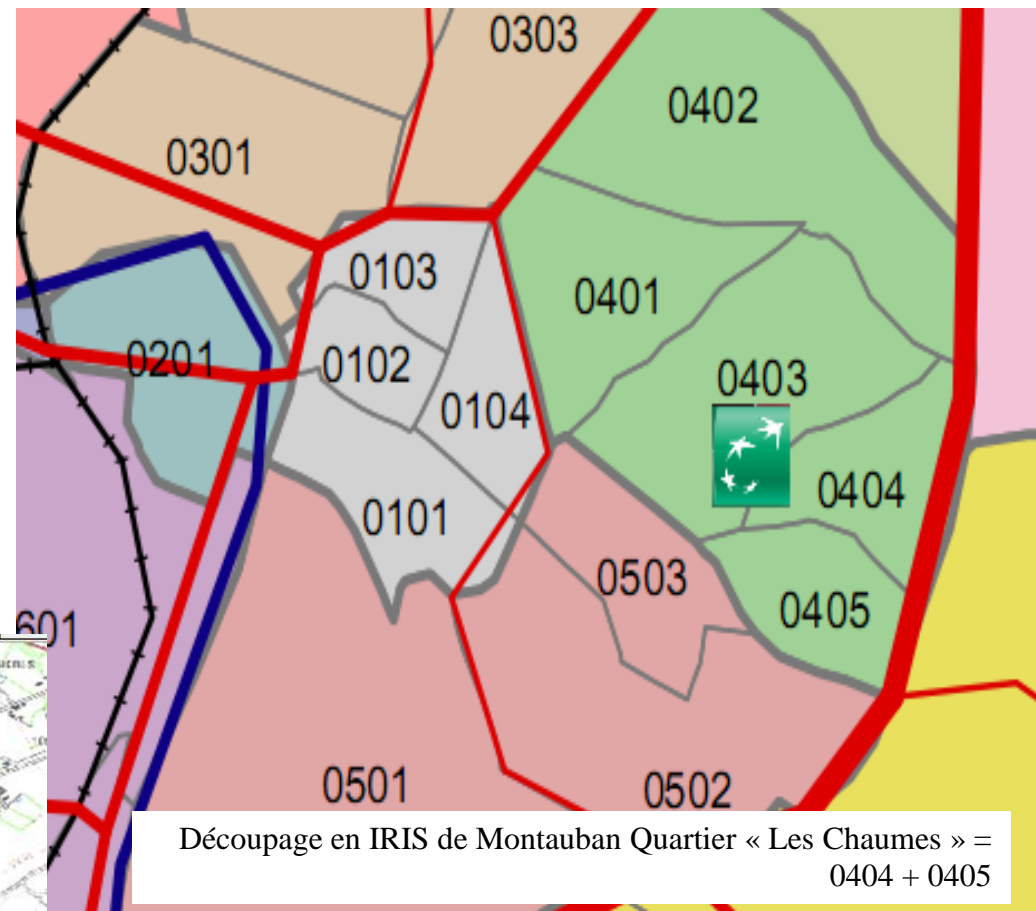
Q2-3 Dans l'hypothèse d'une ouverture prochaine de cette agence, quel pourrait être le plan d'actions promotionnel

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



79 €/an/Compte bancaire : Coût moyen annuel national des services bancaires pour un compte bancaire (particulier)



MARCHE POTENTIEL DES « COMMISSIONS SUR SERVICES BANCAIRES »

Code IRIS	Nom de la zone IRIS	Population Nb de ménages (INSEE)	Nb de comptes bancaires physiques(1)	Evasion(2)	MPT(3)	MPR(4)	PNB Po(5)	Volatilité % (6)	Conquête(7)	PNB Pr(8)
transfert									320	
0303	ALLENDE	1139	1651					0%	0	
0401	DELTHIL	1717	2489					3%		
0402	TERRAIN D'AVIATION	1537	2228					3%		
0403	STADE FOBIO	1469	2130					7%		
0404	CLEMENCEAU	1161	1683					5%		
0405	COULEE VERTE	1055	1529					2%		
0501	LES GROUILLES	998	1447					1%		
0502	BEAUSOLEIL	1738	2520					0,50%		
0503	SELVES	1235	1790					3%		
TOTAL zdc										

(1) Nombre de comptes détenus par les personnes physiques. Dans un ménage il peut y avoir multibancarisation

(2) Nous considérerons que tous les clients sont bancarisés dans la zone d'études. L'évasion hors zone est réellement très faible et nous la considérerons égale à 0%

(3) MPT : marché potentiel théorique Voir (8)

(4) MPR : marché potentiel réel

(5) PNB Po : PNB potentiel sur services bancaires. Sachant que tous les clients de la zone sont déjà bancarisés chez les concurrents

(6) Volatilité : estimée par les services d'études et de prospection du réseau (source BNP)

(7) Nombre de transfert ou nombre d'ouverture de compte bancaire (client physique) à la BNP

(8) PNB Pr : PNB prévisionnel des seuls services bancaires Sachant que les dépenses moyennes en France pour l'année 2008 des frais de gestion liés au compte bancaire hors compte titres, (à savoir : le coût des packages de services financiers, des moyens de paiements (chèque, carte bancaire,...), des incidents de fonctionnement de dépassement de découvert autorisé, des agios,...) sont en moyenne de 79€/an/compte physique.

L'IDC des services bancaires de Montauban est de 102 Sources : INSEE, BdF, AFB, FFB et BNP

