

MODALITES FIL PEDAGOGIQUE

BTS BANQUE - COURS GRC (GESTION DE LA RELATION CLIENT)

CONTEXTE - GENERALITES

Cours assurés du 15/03/2020 au 02/07/2020

ACCESSIBILITE AU TRAVAIL – MODALITES D'ECHANGES

Mise à disposition des supports à distance par les moyens suivants, en fonction de leur accessibilité et priorisés de la façon suivante :

- 1- L'ENT de l'établissement dans les rubriques habituelles du cahier de texte électronique
- 2- Messagerie électronique / adresse mél académique
- 3- Par visio conférence CNED
- 4- Par smartphone

ORGANISATION DU TELE TRAVAIL

Dates et horaires

Toutes les applications et évaluations ont eu lieu **sur les plages horaires habituelles de cours**

Modalités et accessibilités de connexion envoyées au préalable par messagerie et sur l'ENT en parallèle.

Formes de restitution

- ⇒ Le travail effectué a dû si possible être réalisé par **traitement de texte** et renvoyé soit par l'intranet du lycée ou par messagerie électronique.
- ⇒ Pour les étudiants préférant réaliser le **travail manuscrit**, possibilité de renvoyer un scan de la copie sous PDF ou exceptionnellement JPEG.
- ⇒ Possibilité de travail par deux (télé travail) mais à condition de le signaler lors de l'envoi.
- ⇒ Pour les jeux de rôles phoning, mise en ligne du sujet puis appel téléphonique direct sur portable en fonction d'un planning préétabli
- ⇒ Pour les jeux de rôles d'entretien vente, mise en ligne du sujet 15mn au préalable et passages individuels en visio selon planning préétabli
- ⇒ Pour les entraînements à l'épreuve CCF1, passages en visio selon planning préétabli
- ⇒ Cours introductifs et debriefs par visio avec échanges en direct par chat ou par fonction audio

MODALITES D'EVALUATIONS

- ⇒ Toute application a donné lieu à un **corrigé global** et à des **corrigés individuels progressifs**.
- ⇒ Toutes les applications ont donné lieu à évaluation (formative et/ou sommative).
- ⇒ Pour les jeux de rôles transmission instantanée de la grille d'évaluation par smartphone ou par messagerie

Annexes ci-dessous :

- Exemple de consignes données aux étudiants : « Applications GRC Séquence 4 » p 2
- Exemple de scénario phoning fait en distanciel p 3 et 4
- Exemple de grille d'évaluation transmise en instantané p 5

Corrigé de l'application sur la messagerie électronique

- En annexe, proposition de corrigé des cinq messages électroniques.
- Vos applications évaluées vous seront renvoyées individuellement.

Possibilité de répondre tout à l'heure à vos éventuelles questions à 9h45 lien habituel classe virtuelle : <https://eu.bbcollab.com/guest/dbc16e2247da4a2fa63cad5da1dbec06>

Organisation des entretiens selon planning ci-dessous

Suivre strictement le planning en annexe

Chaque étudiant, à tour de rôle se connecte sur le lien classe virtuelle habituel :

<https://eu.bbcollab.com/guest/dbc16e2247da4a2fa63cad5da1dbec06> pour un échange de 15mn

- 5mn de présentation de la situation
- 10mn d'échange sur la fiche 1 ou 2 et les fiches produits fournies précédemment. Si utilisation de diaporama, me l'adresser en avance

Il est impératif de se conformer au planning pour une bonne organisation. En cas d'impossibilité prévisible, me rappeler rapidement.

Si souhait de modification du rang de passage, possibilité d'échanger avec quelqu'un d'autre mais à condition de me prévenir le plus tôt possible.

En parallèle, j'aborderai avec vous un petit chapitre concernant la rédaction de messages électroniques avec applications.

APPEL TELEPHONIQUE DANS LE CADRE D'UNE ACTION COMMERCIALE

SCENARIO 4

Mise en situation

Vous travaillez dans une agence située dans une petite ville d'Indre et Loire, située à 30 kms de Tours et connue internationalement pour son château. Pour autant, la zone de chalandise demeure avant tout une zone rurale même si l'accessibilité par l'autoroute et les voies rapides, a permis à un certain nombre de familles travaillant à Tours de s'y être installées.

3

On vous a demandé de mener une action commerciale concernant l'épargne à vue. Cette action permettrait à la banque d'augmenter la collecte, réservoir nécessaire pour d'éventuelles transformations en épargne à terme (assurance vie, placements financiers). En outre, elle permet aux clients de se constituer une épargne de précaution et pour les familles de constituer un apport facilitant l'obtention d'un crédit immobilier. Vous avez fait le point avec votre collègue qui souhaiterait entreprendre une action pour mieux. Il est prévu que vous participiez à cette action en assurant en amont une action phoning, organisée de la façon suivante :

- ⇒ L'action se déroulera sur deux semaines et vous dégager par jour une plage horaire d'une heure, aux heures creuses au cours desquelles le flux est moindre à l'agence (les conseillers vous relayeront dans cette tâche) et vous installez dans un bureau attenant.
- ⇒ On vous a confié un listing des clients ciblés selon différents critères (surface professionnelle, âge, projets...). L'appel doit permettre d'obtenir un rendez-vous à l'accueil ou auprès du conseiller dédié mais aussi de répondre aux questions simples des clients concernant ce produit.
- ⇒ Pour réussir cette action novatrice pour vous, vous vous organisez de la façon suivante.
 - a. Préparation d'un scénario téléphonique à partir des fiches produits dont vous disposez afin de préparer votre argumentation et la réponse à d'éventuelles objections
 - b. Vous prenez connaissance des données (annexe 1) concernant les 5 clients que vous avez décidé d'appeler aujourd'hui et adaptez votre stratégie commerciale et votre argumentation.
 - c. Vous procédez au phoning

APPEL TELEPHONIQUE DANS LE CADRE D'UNE ACTION COMMERCIALE

SCENARIO 4

DONNEES CLIENTS CIBLES

Mme DESJARDINS Magali	<ul style="list-style-type: none">- assistante marketing en CDD dans une entreprise de transport, non imposable- 37 ans.- Dispose d'une carte bancaire classique visa et d'un forfait de base avec uniquement l'assurance moyens de paiement, d'un livret A avec un solde de 1.500 €.- Célibataire avec deux filles de 14 et 10 ans (chacune détient un livret A)
Mme DARMAND Gisèle	<ul style="list-style-type: none">- Retraitée de la fonction publique- 72 ans- Dispose d'un équipement de base (CB, forfait de base), d'un compte courant avec un solde de 5.879 €- Mariée, deux enfants et cinq petits-enfants.
M. AMOUZOU Messan	<ul style="list-style-type: none">- Professeur à l'université.- 57 ans- Dispose d'une carte visa premier et d'un forfait standard. Solde moyen de 3.210 €. Contrat d'assurance vie. LDD avec un solde de 1.200 €- Marié, deux filles de 13 et 11 ans
M. LAMY Killian	<ul style="list-style-type: none">- Etudiant en licence pro par alternance- 23 ans- Dispose d'une carte mastercard. Solde moyen du compte 1.134 €- Célibataire
Mme JAMES Elise	<ul style="list-style-type: none">- Etudiante en master professionnalisant de gestion du patrimoine- 25 ans- Dispose d'une carte visa classique et d'un livret jeune au plafond, qui vient à échéance à la fin de l'année civile.- Vie maritale – sans enfant.

EVALUATION

ENTRETIEN VENTE - PREPARATION ET PHASE DECOUVERTE

	CRITERES D'EVALUATION	EVALUATION				
		TI	I	M	S	TS
FOND	<u>Préparation de l'entretien</u> - Diagnostic client - Objectifs (principal, secondaire, de repli) <i>Ne pas confondre objectifs et stratégie pour les deux premiers</i> - Stratégie commerciale (argumentation)			X X X		
	<u>Accueil</u> - Phrase introductive - Rappel de l'objet, du plan de l'entretien et du délai imparti			X	X	
	<u>Découverte</u> - Découverte et vérification situation familiale, situation professionnelle <i>S'intéresser davantage à la situation professionnelle de la cliente et de son compagnon</i> - Avoirs et revenus - Charges - Capacité d'épargne - Equipement en agence et à la concurrence - Equipement du conjoint - Fiscalité - Projets <u>Synthèse</u> <i>Ne pas oublier la capacité d'épargne</i>	X		X X X	X X	X
FORME	<u>Efficacité de la communication</u> - Expression orale : élocution, débit, - Vocabulaire, syntaxe			X X		
	<u>Aisance comportementale</u> - pertinence des gestes - capacité de conviction et de persuasion - empathie		X	- X		
	<u>Auto-analyse</u> - Reprise des éléments de découverte et révision éventuelle des objectifs fixés avant l'entretien - Qualité de la communication			X X		
NOTE FINALE		12/20				