

TAF N°03

Partie 01 : exercices

1. La mercatique bancaire

L'activité bancaire est en interaction avec son environnement.

- **Listez les menaces de l'environnement bancaire**

2. La connaissance du client bancaire

Les besoins du client sont influencés par son âge, sa situation familiale, son mode de vie, son environnement technologique... (voir fiche « le cycle de vie du client »).

Les attentes du client varient selon des facteurs quantitatifs (âge, revenus...) et qualitatifs (psychologie, sociologie de l'individu...).

- **Citez les besoins liés à la bancarisation du particulier et les attentes de ce dernier envers sa banque.**

3. Le cycle de vie du client

Dans un tableau, faites apparaître pour chaque tranche d'âge du client (0-11 ans / 12-15 ans / 16-17 ans / 18-25 ans / 26-40 ans / 41-55 ans / 56-65 ans / + 65 ans) les besoins et projets du client ainsi que les produits proposés par la banque pour satisfaire le client.

Partie 02 : 02 fiches de lecture à réaliser

- **Article 01 : Le marketing bancaire face au défi des nouvelles technologies**
- **Article 02 : la pratique du marketing au sein des compagnies d'assurances cas de la société nationale d'assurance- la SAA**