

Corrigé type PARTIE 01 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**

Les menaces

- Saturation et croissance lente du marché bancaire.
- Concurrence vive.
- Multiplication des canaux de contact.
- Relation de plus en plus virtuelle entre le banquier et son client.
- Multibancaisation des clients.
- Autonomie accrue des clients dans leurs opérations bancaires.
- Clientèle très informée et avisée.
- Clientèle exigeante, infidèle et zappeuse.
- Difficulté de faire venir la clientèle en agence.
- Déplacement des lieux de vie de la clientèle.

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.**

Les besoins de bancarisation du particulier

- **Commodité et sécurité du compte en banque.**
- **Argent au quotidien (moyens de paiement...).**
- **Épargne.**
- **Services.**
- **Financement des projets.**
- **Constitution de patrimoine.**
- **Valorisation de patrimoine.**
- **Prévoyance.**
- **Assurance de son patrimoine.**
- **Préparation de la retraite à travers la recherche de revenus complémentaires.**
- **Préparation de la succession.**

Les attentes du particulier envers sa banque

- **Des conseils.**
- **Une transparence des conditions tarifaires.**
- **Des services de banque à distance.**
- **Une grande disponibilité.**
- **Des crédits faciles.**
- **Un bon suivi.**
- **Des espaces en libre-service.**

- Des frais réduits.
- Une valorisation de son épargne.
- Des produits d'épargne évolutifs.

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.

Tranche d'âge du client	Besoins et projets du client
0-11 ans	Le jeune a peu de besoin à cet âge. Néanmoins, son entourage familial exprime des besoins : <ul style="list-style-type: none"> • constitution d'une épargne disponible, • constitution d'une épargne bloquée pour les études...
12-15 ans	L'adolescent exprime un besoin d'autonomie et de constitution d'épargne. Il découvre la relation bancaire. L'entourage familial anticipe un besoin de financement futur (études, permis...).
16-17 ans	Le jeune gère son compte de dépôt à vue. Il recherche une autonomie bancaire. Il consomme ; il épargne.
18-25 ans	Le jeune veut être considéré comme un client à part entière. Il est autonome. Il a des besoins de consommation (études, première installation, auto, préparation d'un achat immobilier futur...). Il a besoin d'être aidé dans ses projets et conseillé.
26-40 ans	Le client a toujours besoin d'être accompagné dans ses projets. Il éprouve plusieurs besoins : <ul style="list-style-type: none"> • Constituer une famille et la protéger, • Consommer, • Devenir propriétaire de sa résidence principale, • Assurer l'avenir de ses enfants, • se constituer un capital (épargne disponible, retraite...).
41-55 ans	Le client a besoin de : <ul style="list-style-type: none"> • Se constituer un patrimoine, • Consommer, • Préparer ou continuer à préparer sa retraite, • Financer les études des enfants, • Se sentir protégé, • défiscaliser selon ses revenus et son imposition.
56-65 ans	Le client éprouve le besoin de : <ul style="list-style-type: none"> • Profiter de sa retraite, • Compléter ses revenus, • Préparer la transmission de son patrimoine, • aider ses proches dans leurs projets.

DÉPARTEMENT DES SCIENCES ECONOMIQUES
SEMESTRE 2
MODULE MARKETING DES SERVICES BANCAIRES ET FINANCIERS

+ 65 ans	<p>Le client souhaite :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Profiter et assurer « ses vieux jours », • Aider ses proches, • transmettre son patrimoine.
----------	---

Tranche d'âge du client	Produits réponse
0-11 ans	Livret bancaire, CEL, PEL, assurance-vie...
12-15 ans	Livret bancaire, livret jeune (12 à 25 ans), CEL, PEL, assurance-vie, première carte bancaire.
16-17 ans	Compte bancaire avec carte de retrait, livret jeune, livret bancaire (si plafond du livret jeune atteint), CEL, PEL.
18-25 ans	Moyens de paiement, autorisation de découvert, package, service de banque à distance (SMS, internet...), livret jeune, livret bancaire, épargne logement (CEL, PEL), LDD, protection juridique, produits de prévoyance, crédit consommation (1 ^{re} installation, permis...), prêt auto, prêt étudiant, assurance IARD (auto, habitation).
26-40 ans	Prêt immobilier, prêt consommation, prêt personnel, crédit permanent, LEP (si client éligible), livret bancaire, CEL, PEL, assurance-vie, actions, obligations, sicav, assurance IARD, GAV, protection juridique, produits de prévoyance...
41-55 ans	Supports d'épargne à long terme, assurance-vie, produits de défiscalisation, prévoyance, prêt consommation, immobilier, personnel...
56-65 ans	Produits d'épargne distribuant des revenus (produits boursiers, assurance-vie...), produits dépendance, prévoyance, crédit consommation.
+ 65 ans	Produits d'épargne distribuant des revenus, produits de succession (assurance-vie), produits prévoyance...