

LICENCE PROFESSIONNELLE ASSURANCE, BANQUE, FINANCE : CHARGÉ DE CLIENTÈLE (QUIMPER)

## **PARCOURS CONSEILLER GESTIONNAIRE DE CLIENTÈLE SUR LE MARCHÉ DES PARTICULIERS EN BANQUE ET ASSURANCE**

### **UE 1 ENVIRONNEMENT BANCAIRE**

## **Marchés des particuliers**

### **Présentation**

MARCHES DES PARTICULIERS

#### **Outils et moyens pédagogiques mis en œuvre :**

La problématique défis/marché des particuliers est expliquée au tableau de manière interactive avec les étudiants lors de la 1<sup>ère</sup> séquence. Les caractéristiques fondamentales du marché sont ensuite présentées à l'aide d'un diaporama sous ppt

La seconde séquence, travail collectif des étudiants par groupes de 4 sur une étude de cas reprenant l'ensemble des caractéristiques du marché de leur banque d'apprentissage

#### **Contenus :**

La problématique : défis/banque des particuliers

Le Produit Net Bancaire et la contribution du marché à sa constitution

Analyse et segmentation du marché

Stratégie et planification commerciale

Les innovations majeures en cours et à venir du marché en terme d'offres commerciales et de diversification

La distribution sur le marché des particuliers : multi canal, gestion de la relation client, organisation commerciale

L'ouverture des banques à l'international dans la banque de détail

#### **Compétences à acquérir :**

##### **L'étudiant doit être capable de :**

Comprendre et analyser les différentes problématiques qui se posent à la banque sur le marché des particuliers :

- contribution du marché à la constitution du Produit Net Bancaire
- les apports de la segmentation sur la stratégie commerciale et ses impacts clients

Analyser les principales caractéristiques du marché des particuliers de son établissement d'apprentissage à l'aide d'outils (grille de Mac Kinsey) et les expliquer

L'objectif prioritaire est de comprendre le positionnement et la stratégie actuelle des différents établissements bancaires sur le marché des particuliers et les impacts clients qui en découlent

## Modalités de contrôle des connaissances

---

### Session 1 ou session unique - Contrôle de connaissances

Nature de l'enseignement	Modalité	Nature	Durée (min.)	Coefficient	Remarques
	CT	Ecrit et/ou Oral	60	0.5	