

# Rapport de stage : L'Entreprise « la Banque Postale »



Mathis Le Dilosquer – BUT Techniques de commercialisation – 1<sup>ère</sup> année



## Sommaire

### Table des matières :

<b>I. INTRODUCTION.....</b>	<b>2</b>
<b>II. CONTEXTE ET DEROULEMENT DU STAGE .....</b>	<b>3</b>
1. METHODES UTILISEES POUR TROUVER LE STAGE .....	3
2. L'ENTREPRISE AU SEIN DE LAQUELLE J'EFFECTUE MON STAGE.....	3
3. LES RAISONS QUI M'ONT DECIDE A CHOISIR CE STAGE .....	3
4. L'EMPLOI DU TEMPS ET L'ORGANISATION DES JOURNEES .....	3
<b>III. LES DIFFERENCES ENTRE LA THEORIE ET LE MONDE PROFESSIONNEL .....</b>	<b>4</b>
1. LES ELEMENTS DIFFERENTIELS AU SEIN DE LA BOUTIQUE.....	4
2. LES ELEMENTS DIFFERENTIELS AU SEIN DE L'ESPACE BANCAIRE .....	5
<b>IV. CONCLUSION ET REMERCIEMENTS .....</b>	<b>6</b>

## I. Introduction

La banque postale est une entreprise qui a été fondée début 2006. Elle est spécialisée dans le domaine des finances et de l'acheminement des colis. En 2022, elle réalisait un chiffre d'affaires de près de 8 milliards d'euros et elle emploie pas moins de 26 000 salariés. L'entreprise possède 17 000 points de contact, dispersés partout sur le territoire français. Le bureau de poste où j'ai effectué mon stage se situe en Bourgogne, à Montceau-les-Mines. Le bureau regroupe près de 30 vendeurs au sein de l'espace client, ils se relayent entre les bureaux de poste situés autour de Montceau. La banque Postale de Montceau accueille également 5 conseillers bancaires et deux managers. J'en profite pour préciser qu'une méthode de vente spécifique à la Banque Postale leur a été attribuée.

La question à aborder ici est la suivante : quelles différences existe-t-il entre les méthodes de vente apprises en cours et celles appliquées dans le monde du travail ?

Vous allez à présent découvrir les engrenages et les coulisses du monde de la banque au travers de mon expérience.



## II. Contexte et déroulement du stage

### 1. Méthodes utilisées pour trouver le stage

La recherche de stage a été très intense. Il a fallu que je fasse du démarchage téléphonique. J'ai appelé une soixantaine d'entreprises environ. Je me suis également déplacé pour aller déposer CV et lettres de motivation directement au sein de certaines entreprises, une vingtaine au total. Finalement, j'ai fini par trouver un stage au sein de la Banque Postale à Montceau-les-Mines.

### 2. L'entreprise au sein de laquelle j'effectue mon stage

J'ai réalisé mon stage au sein de la banque postale. Celle-ci propose plusieurs services tels que la poste, la vente d'assurance, la gestion de comptes bancaires, la gestion des demandes des clients.

Je précise également que la banque postale est divisée en deux parties : la boutique, au sein de laquelle on retrouve 3 guichets (un bancaire, un pro et un pour la réception et l'envoi des colis) et les bureaux, destinés aux clients qui prennent des rendez-vous avec leur conseiller bancaire.

### 3. Les raisons qui m'ont décidé à choisir ce stage

Plusieurs raisons m'ont poussé à choisir la banque postale. La première est que cette entreprise fait partie du secteur bancaire. Il y a donc de nombreuses transactions qui s'effectuent entre les clients et les employés, ce qui donne lieu à des ventes et de la négociation.

La seconde est la curiosité. En effet, je n'ai jamais eu l'occasion de faire des stages au sein d'une banque auparavant, j'ai donc pensé qu'il serait enrichissant d'avoir une première expérience professionnelle dans ce secteur.

### 4. L'emploi du temps et l'organisation des journées

Le stage s'est organisé sur deux semaines, les horaires ont été fixés à l'avance, à 35 h par semaine. L'organisation de l'emploi du temps peut être divisée en deux parties :

La première concerne la première semaine. Au cours de celle-ci, j'ai pu me retrouver en situation d'observation au sein de l'espace bancaire. J'ai ici pu observer des ventes « simples », qui ne demandaient pas de préparation ou de prérequis particulier (par exemple la vente de timbres, d'enveloppes, ou de colis).

La deuxième concerne l'observation de l'espace bancaire. Celle-ci s'est déroulée au cours de la deuxième semaine. Ici, j'ai pu analyser plusieurs activités relatives au commerce tel que des rendez-vous, des appels téléphoniques, la gestion de mails et documents bancaires. C'est ici que j'ai pu entrer dans les coulisses de la vente, avec plusieurs phases telles que l'argumentation, la découverte des besoins, l'apport de solutions, et parfois même, la négociation.

### III. Les différences entre la théorie et le monde professionnel

La banque postale utilise deux techniques de ventes.

La première est destinée aux conseillers de l'espace client et la deuxième aux conseillers bancaires. Les deux méthodes possèdent des points communs avec celles vues en cours, mais il y a également de nombreux éléments qui peuvent évoluer.

#### 1. Les éléments différentiels au sein de la boutique

La technique que les vendeurs de l'espace client utilisent s'appelle la méthode des 01234. Il s'agit d'une technique de vente simplifiée. En effet, les vendeurs n'ont pas besoin d'élaborer de stratégie particulière, car ils prennent en charge des ventes pouvant être conclues directement et sans complications (timbres, colis, enveloppes, ...).

Voici à présent les différences que j'ai pu noter :

##### - **Première différence : l'argumentation**

Une grande différence entre cette méthode et le cours de vente réside dans la phase d'argumentation. En effet, elle est quasiment inexistante lors de la vente en boutique alors que lors des mises en situation en cours de vente, nous devons l'appliquer pour chaque exercice.

##### - **Deuxième différence : la durée**

La durée de l'échange entre le vendeur de l'espace client et le client est très courte : elle durerait en général moins de 2 minutes alors que la technique que nous utilisons pour nous entraîner en cours pouvait dépasser les 10 minutes.

##### - **Troisième différence la gestion des clients**

L'élément qu'il était difficile de prévoir et d'analyser en cours réside dans l'accueil du client. En effet, même si nous avons appris des techniques de vente et que nous les avons appliquées, il n'était pas possible de prévoir le comportement des clients. Nous n'avons jamais pu y être réellement exposés. Lorsque j'étais au sein de l'espace client, je me suis rendu compte que la façon dont les clients étaient accueillis et pris en charge était aussi importante que la technique utilisée pour vendre. Par exemple, il est arrivé plusieurs fois que des clients soient mécontents parce qu'ils ont attendu trop longtemps ou qu'ils étaient déçus d'un service proposé par la poste. Or, pour faire face à un client mécontent, il est crucial de savoir comment réagir, ce qui n'est pas toujours évident. Il faut alors apprendre à s'adapter tout gardant son calme et dépasser le simple de fait de vouloir conclure une vente.

## 2. Les éléments différentiels au sein de l'espace bancaire

Les conseillers bancaires, contrairement aux vendeurs de l'espace client, sont spécialisés dans un domaine de vente. Cela peut être la souscription d'assurance, la création de comptes bancaires, l'accord de prêts bancaires, et la prise en charge des demandes des clients. Pour répondre à ces demandes, la méthode doit être spécifique et plus organisée. Celle que j'ai pu observer au cours de mon stage s'appelle la méthode des 7 G.

### Explication des principales différences avec le cours :

#### - **Première différence : les 7 G**

La technique des 7G est beaucoup plus détaillée que celle que nous avons apprise en cours. Elle nécessite une préparation avant l'entretien, et un compte-rendu après celui-ci. Elle est utilisée pour des rendez-vous pouvant durer jusqu'à 1 h. De plus, j'ai remarqué que chaque conseiller adaptait la méthode à sa personnalité, ce qui donnait des résultats très différents lorsque j'ai dû comparer les techniques de tous les conseillers avec lesquels j'ai pu travailler.

#### - **Deuxième différence : les questions**

J'ai été très étonné lorsque je me suis aperçu que les conseillers posaient des questions parfois très personnelles voire presque indiscrete selon moi. Je ne pensais pas que cela était possible. Cependant, aucun client n'a refusé de répondre, même s'ils restaient assez vagues parfois.

#### - **Troisième différence : les objectifs des conseillers**

J'ai pu remarquer que les entretiens ne se terminaient pas forcément par une vente. Cela était même assez rare. En général, le client repartait sans avoir acheté ou souscrit à un service, mais un autre rendez-vous était fixé. L'objectif principal du rendez-vous était de fidéliser et d'inciter les gens à devenir clients de la banque postale afin de leur proposer plus tard, des services qui correspondent le mieux à leurs attentes. Toutefois, certains repartaient également en ayant conclu un accord ou un achat avec le conseiller.

#### - **Quatrième différence : la souplesse et l'adaptation**

Même s'il existe une méthode générale à suivre, chaque conseiller en fait sa propre interprétation et l'associe à sa personnalité. Ainsi, en fonction du conseiller, le résultat final peut être assez différent. En effet, je me suis rendu compte que la méthode ne représentait que 50 % de la stratégie, l'autre moitié étant concerné aux traits de caractère et à la faciliter d'adaptation du conseiller. De plus le conseiller s'adapte au client qu'il a en face de lui. Il ne va pas utiliser la même stratégie avec un client en colère qu'avec un client soucieux.

## IV. Conclusion et remerciements

Le stage que nous avons à effectuer en première année de formation est très utile pour comprendre comment fonctionne le monde du commerce. Il m'a permis d'approfondir mes objectifs, de les orienter vers un métier que j'aimerais exercer à la sortie de ma formation. Il s'agit également de ma première immersion en milieu professionnel, en dehors des jobs étudiants que j'ai pu effectuer.

Ce stage a été particulièrement enrichissant, car il m'a permis de me rendre compte que la pratique exercée au sein du monde professionnel n'est pas aussi simple que la théorie exposée en cours : beaucoup de facteurs entrent en jeu. De plus, cela m'a donné une première expérience professionnelle au sein du domaine de la banque.

Je tiens à remercier tous les membres de l'équipe de la Banque Postale qui m'ont accueilli et qui ont pu m'apporter de nouvelles connaissances au cours de mon stage. Elles m'ont beaucoup aidé, notamment pour la rédaction de mon rapport, en me fournissant des documents très utiles sur le fonctionnement de l'entreprise.