

LOU-ANNE ZEBST

BUT T-C 1

2024

-
2025



I.U.T.
MONTPELLIER-SETE



STAGE DU 10 AU
21 DÉCEMBRE

TUTRICE:
LAURE
DE BENNETOT

RAPPORT DE STAGE

CRÉDIT AGRICOLE

Sommaire :

- 1- Contexte et déroulement du stage**
- 2- Parallèle entre théorie et pratique**
- 3- Tâches supplémentaires réalisées**
- 4- Conclusion**
- 5- Annexes**

Contexte et déroulement du stage

Dans le cadre de ma première année de BUT techniques de commercialisation, j'ai effectué un stage d'observation de 2 semaines, sur les thèmes de la négociation et de la vente, en agence bancaire (Crédit Agricole), du 10 au 21 décembre 2024, à Bruges en Aquitaine.

Accueillie par ma tutrice de stage, Laure De Bennetot, actuelle directrice de l'agence de Bruges, j'ai très vite eu l'occasion de rencontrer le reste de l'équipe, composée de 4 collaborateurs (dont 1 conseiller commercial et 3 conseillers particuliers), des conseillers patrimoniaux et de profession libérale interviennent également à l'agence. Bien qu'ils ne soient pas affectés de manière permanente à celle-ci, ils travaillent au sein du pôle auquel tous les conseillers professionnels sont rattachés. Ils peuvent se déplacer dans différentes agences, notamment pour assurer leurs rendez-vous.

Le Crédit Agricole, banque mutualiste française depuis plus de 125 ans, propose une large gamme de services financiers notamment le service bancaire (compte courant, épargne et prêt), les assurances (santé, habitat, auto, prévoyance), la gestion d'actifs (investissement et placement) et les banques d'entreprises (financement, trésorerie et accompagnement professionnel).

L'agence de Bruges du CA m'ayant permis de réaliser mon stage, offre une gamme complète de services bancaires et financiers, adaptés aux besoins des particuliers, professionnels, agriculteurs, associations, entreprises, et collectivités publiques.

J'ai abordé ce stage avec l'objectif de développer des compétences et des aptitudes qui enrichiront mon expérience professionnelle et j'y ai vu l'occasion d'acquérir des premières connaissances concernant le monde de la négociation et de la vente.

Afin d'obtenir ces connaissances, j'ai pu compter sur le savoir-faire et la disponibilité de tous les salariés. En effet, l'entièreté de l'équipe m'a très bien reçue et intégrée ; l'atmosphère qui régnait était conviviale et bienveillante et c'est ce critère qui m'a permis de me sentir à l'aise très rapidement.

Mon stage fut rythmé par des visites et des échanges clients, des appels téléphoniques, ainsi que par des phases de négociation auxquelles j'ai eu la chance d'assister.

Parallèle entre théorie et pratique

Lors de mon stage, j'ai eu l'opportunité d'assister à plusieurs rendez-vous clients, notamment des premières prises de contact (entrée en relation), avec chacun des quatre collaborateurs de l'agence. Ces expériences m'ont permis d'observer différentes approches commerciales, mettant en pratique des théories étudiées en cours. De plus, j'ai assisté à des RDV de simulation de prêt, par exemple prêt immobilier pour un achat maison.

Les conseillers utilisent naturellement la méthode commerciale SONCAS, qui repose sur l'analyse approfondie des motivations des prospects : les professionnels de l'agence vont donc s'adapter au profil et aux besoins du client.

- **Sécurité** : rassurer le client.
- **Orgueil** : valoriser le client.
- **Nouveauté** : attirer avec l'innovation.
- **Confort** : garantir simplicité et praticité.
- **Argent** : proposer des solutions économiques.
- **Sympathie** : instaurer une relation de confiance.

De plus, lors de mon observation, j'ai constaté la similitude entre mon cours de vente et les échanges auxquelles j'ai assisté et j'ai pu relever les différentes étapes des RDV qui suit un schéma précis :

1. **Phase de contact** : le conseiller accueille le client en serrant la main avec une formule de politesse. Puis chaque partie se présente (conseiller et client), il y a ensuite la présentation de l'objectif de l'entretien : le besoin client.
2. **Découverte** : le conseiller pose beaucoup de questions qui ciblent les besoins et informations du client à travers des questions ouvertes (profession, situation familiale, etc.). Les collaborateurs du CA ont à disposition une fiche d'aide présentation entretien (FAPE) qui guide cette étape (annexe). Lors de la découverte client, le professionnel va donc faire de l'écoute active pour mettre en confiance le client et ainsi consolider la relation.
3. **Argumentation** : le conseiller va répondre à la demande du client, va mettre en avant des solutions adaptées, personnalisées pour le satisfaire au mieux.
4. **Conclusion** : validation et accompagnement vers une décision. Le conseiller peut reprendre rendez-vous pour un suivi, un autre besoin ou une opportunité de vente.

Dans le secteur de la banque, la phase de contact est une étape assez brève, cette étape n'est pas centrale, celle sur laquelle on passe le plus de temps est la phase de découverte. En effet, le client se rend le plus souvent dans une agence car il a un

besoin précis. Pour les conseillers de l'agence, la phase de découverte est très importante car elle permet de connaître son potentiel futur client.

D'autre part, j'ai pu constater l'importance du savoir-être, qui représente un facteur clé dans la réussite d'une négociation. Il constitue environ 80 à 90 % de l'efficacité commerciale. Les conseillers de l'agence de Bruges s'appuient sur leur capacité à établir une relation de confiance, à écouter activement et à s'adapter au client. Ils doivent garder une bonne attitude devant les clients compliqués. J'ai d'ailleurs assisté à différents clients mécontents, ce qui peut rendre l'échange tendu.

En outre, l'agence s'appuie fortement sur le télémarketing, qui représente un levier stratégique pour entrer en contact avec un large nombre de prospects. Les conseillers de l'agence sont chacun équipés d'un casque téléphonique. Cette méthode permet de créer un lien commercial, consolider des relations (par exemple les conseillers appellent les clients pour leur proposer des opportunités avantageuses comme une ouverture d'un livret jeune...) et renseigner un client à distance.

Lors de mon observation, j'ai pu relever les étapes principales des échanges téléphoniques :

- Introduction : « Bonjour, [nom, prénom du conseiller de l'agence] Crédit Agricole de Bruges, que puis-je faire pour vous ? »
- Écoute active de la demande client
- Réponse aux besoins
- Clôture : « Ai-je bien répondu à votre demande ? Je vous remercie pour votre appel et vous souhaite une bonne journée. »

Ils appliquent également la méthode DIVA (Débit, Intonation, Voix, Articulation) pour soigner leurs échanges téléphoniques et consolider la relation client.

Récemment, il a été mis en place des Leads : les conseillers doivent contacter par appel sortant les prospects qui cliquent sur le site du Crédit Agricole en étant connectés à leur espace (par exemple : sur des simulations de prêt). Les professionnels voient à quoi s'intéresse le client ce qui permet de l'appeler pour le renseigner et répondre à ses potentiels questions. Ses besoins détectés grâce aux clicks des clients, peuvent l'inciter à agir et donc augmenter les opportunités de vente des conseillers.

Enfin, durant mon observation des échanges clients, que ce soit lors d'un face à face ou d'un appel, il y avait fréquemment des objections. Afin d'être capable d'y répondre de la meilleure des manières, le conseiller propose une alternative ou une réponse qui rassurera le client ou le satisfera. En banque, ces objections sont principalement liées au prix, à la confiance, la sécurité et la confidentialité du service.

Tout de même, si le client continue ses objections (plus de 2-3), le conseiller va arrêter d'argumenter pour ne pas insister lourdement.

Tâches supplémentaires réalisées

L’agence de Bruges dispose d’un accueil client de 9h15 à 12h45 le matin, et l’après-midi de 14h à 18h. J’ai observé régulièrement tout au long de mon stage un conseiller qui répond aux besoins et demandes des clients à l’accueil (ex : opposition à une carte, augmentation de plafond...).

L’agence est aussi dotée d’un loft avec différents coffres et machines. Trois fois par semaine, un conseiller est chargé de la gestion des valeurs, une activité à laquelle j’ai participée. Cette gestion inclut la vérification et la comptabilisation des dépôts d’espèces et billets, l’enregistrement de ces dépôts sur les comptes clients et la préparation des commandes de fonds pour les commerçants.

Chaque jeudi matin, avant l’ouverture de l’agence, une réunion est organisée pour présenter les objectifs commerciaux. Par exemple, durant mon stage, un des objectifs était de cibler les jeunes de 12 à 17 ans avec une offre promotionnelle incluant 80 € offerts à l’ouverture d’un compte. De plus, étant en décembre et en fin d’année, chaque conseiller doit suivre ses performances commerciales pour atteindre ses objectifs annuels.

Lors de ma présence à l’agence, j’ai pu observer de nombreuses communications internes sur Teams. Cet outil de travail facilite la collaboration entre conseillers. Par exemple, lorsque qu’un client appelle, le conseiller qui décroche peut échanger avec le conseiller personnel du client.

De plus, étant une petite agence j’ai pu questionner les personnes côtoyées sur leurs niveaux d’études et leurs formations. Principalement tous, on fait un DUT Technique de Commercialisation, puis se sont spécialisés dans le secteur de la banque grâce à une licence et des masters pouvant les rendre expert dans un domaine particulier (ex : conseiller patrimoniaux).

Toutes ces tâches m’ont permis d’acquérir une meilleure compréhension des aspects logistiques et organisationnels au sein d’une agence bancaire et de comprendre plus largement le fonctionnement d’une banque.

Conclusion

Ce stage au sein de l'agence du Crédit Agricole de Bruges a été une expérience enrichissante, tant sur le plan professionnel que personnel.

J'ai eu l'opportunité de concrétiser de nombreuses connaissances apprises en cours, enrichissant mon expérience professionnelle.

Parmi toutes les activités auxquelles j'ai participées, les rendez-vous clients ont été ceux que j'ai appréciés le plus. Ils m'ont permis de comprendre les subtilités du contact humain, des techniques d'approche et des comportements à adopter pour instaurer une relation de confiance.

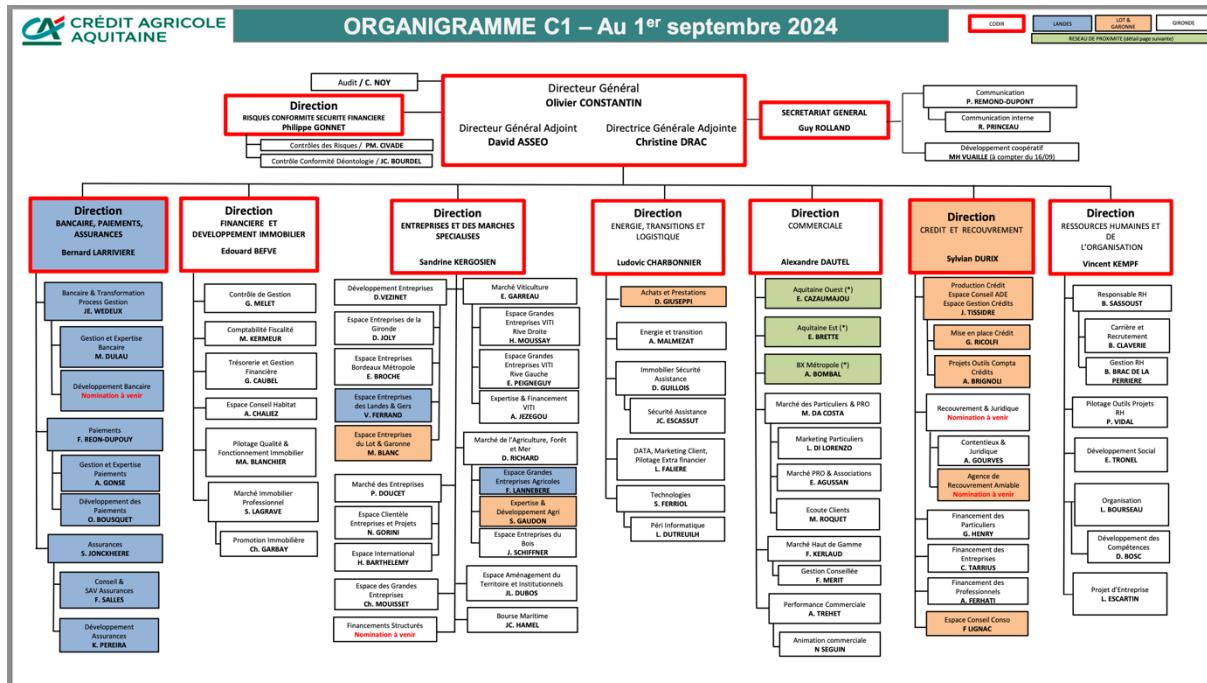
Ce stage m'a permis de mieux appréhender la vie en entreprise, l'organisation interne et les relations entre collaborateurs. J'ai pu découvrir les différentes facettes des métiers bancaires et observer un véritable esprit d'équipe au sein de l'agence.

Bien que le domaine de la vente ne m'intéressait pas plus que cela au départ, j'ai découvert grâce à ce stage des aspects captivants de ce métier, notamment le rôle de conseiller. Cette immersion m'a permis de voir à quel point la relation client et la négociation peuvent être stimulantes et formatrices.

Je tiens à remercier chaleureusement toute l'équipe de l'agence du Crédit Agricole de Bruges : Laure De Bennetot, Manon Constantin, Tamara Malitine, Bastien Médiavilla, Jonas Met, pour leur accueil, leur pédagogie et leur bonne humeur.

Annexes

Organigramme du Crédit Agricole d'aquitaine :



Agence de Bruges :



Photos de l'intérieur de l'agence (accueil) :



Photo avec la grille baissée quand l'accueil est fermé. De 9h15 à 12h45 et de 14h à 18h, la grille est relevée pour permettre au conseiller de l'accueil d'aider les clients :

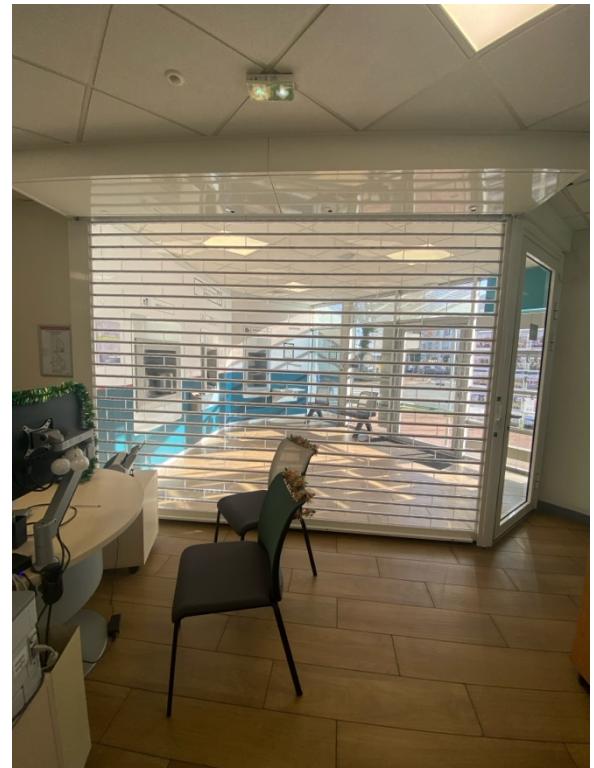
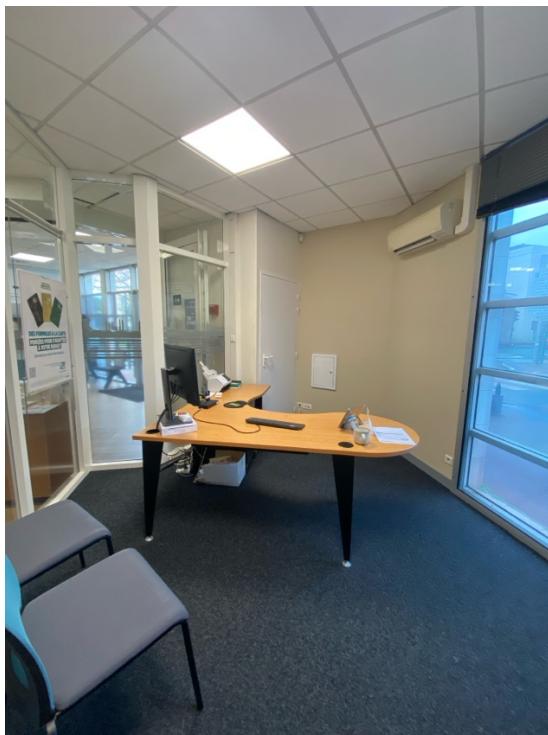


Photo du mur d'argent (service bancaire) ouvert 7J/7 :



Photo d'un des bureaux de l'agence où les conseillers travaillent et prennent leur rendez-vous :



Fiche d'aide à la découverte, trame qui sert à avoir toutes les informations importantes sur le client (pour les RDV : entrée en relation) :

POURQUOI LE CRÉDIT AGRICOLE ? VOS ATTENTES ? FONCTIONNEMENT AGENCE / AUTOMATES / BINOME DATE DU RDV : _____	
Découverte Personnelle	
<input type="checkbox"/> Monsieur <input type="checkbox"/> Madame <input type="checkbox"/> Monsieur <input type="checkbox"/> Madame	
Nom de naissance	
Prénom(s)	
Date + lieu de naissance	
Lieu de résidence	
Situation familiale / Régime matrimonial	
Prénom enfant(s) / Âge Petits-enfants	
TEL	MAIL
<input type="checkbox"/> Propriétaire <input type="checkbox"/> Locataire <input type="checkbox"/> Hébergé(e) <input type="checkbox"/> Autre <input type="checkbox"/> Propriétaire <input type="checkbox"/> Locataire <input type="checkbox"/> Hébergé(e) <input type="checkbox"/> Autre	
Découverte Professionnelle / Revenus et Charges	
PROFESSION Nom employeur Type contrat / Date embauche	
REVENUS Salaire / Revenus PRO Revenus Locatifs Allocations / Pension / Rente Domiciliation des revenus ?	
→ TOTAL REVENUS _____ € / mois _____ € / mois	
CHARGES Loyer si locataire Crédit(s) en cours Revolving / LOA / LLD Pension(s) Montant de l'impôt	
→ TOTAL CHARGES _____ € / mois _____ € / mois	
CAPACITE D'EPARGNE = Revenus-charges	
INFO AVIS IMPÔTATION RFR + Revenu imposable Nombre de part(s) + TMI	
Découverte Patrimoniale (Avoirs externes + Immobilier)	
EPARGNE EXTERNE Livrets / DAT / PEL Assurance Vie PEA / PER / PEE / ...	
Epargne mensuelle actuelle _____ € / mois _____ € / mois	
AUTRES BANQUES Oui / Combien / Où / Pourquoi	
ASSURANCES DE BIENS Oui / Combien / Où / Pourquoi	
ASSURANCES DE PERSONNES Oui / Combien / Où / Pourquoi	
Résidence PRINCIPALE Lieu Valeur Mensualité CRD Durée restante	
Résidence LOCATIVE <input type="checkbox"/> Résidence SECONDAIRE <input type="checkbox"/> Autre <input type="checkbox"/>	
SOLUTIONS IMMO / SQUARE	
Découverte Projets / Préoccupations	
SUIVI RELATIONNEL CLIENT : PROCHAIN RDV LE _____ / _____ / _____	

Les rebonds potentiels

Situation Personnelle <ul style="list-style-type: none"> - Mon Assurance Décès - Garantie Décès - Assurance Vie - Assurance Accidents de la Vie - Plan Epargne Logement - Plan Vert à Voir - Synergie Banque Privée (transmission) 	
Situation Professionnelle Revenus et charges <ul style="list-style-type: none"> - Abonnement épargne - Assurance Vie - PEA/PEB - PER - Mon Assurance Décès - Aglafond - Rachat crédit ou regroupement - Synergie Banque Privée (transmission) - Synergie CAM (solutions Défiscalisation) 	
Patrimoine immobilier <ul style="list-style-type: none"> - Rachat prêt immo - Synergie Square Habitat - IARD : PNO / Loyer impayés / PJ - Ma protection maison - Synergie Banque Privée (succession, transmission,...) - Abonnement épargne - PEB 	
Patrimoine financier <ul style="list-style-type: none"> - Transfert comptes - Rachat Assurance Vie - Bilan IARD - Bilan Prévoyance - Proposition épargne 	
Projets / Préoccupations	