

## Gestion de clientèle et communication professionnelle

### *Quizz sur la lecture des fiches orientées*

#### *"gestion de clientèle"*

**Objectif** : mesurer l'acquisition d'un registre de vocabulaire professionnel (registre de management)

**Démarche à suivre** :

Vous avez lu et relu les fiches : 2.3.4.5.6.7.8.9.11.17.52. Vous avez fait un effort de mémorisation sur les termes professionnels...

Vous fermez le livre...Et vous complétez les phrases suivantes...

*Le test commence...*

(p 9) La mercatique bancaire est.....

(p 9)La mercatique bancaire touche.....

(p 9) Ce qui s'est démocratisé dans la banque depuis les années 1970 :

(p 10) Comment peut-on qualifier l'activité de conseil dans la mercatique bancaire ?

(p 10) Que permet l'automatisation des opérations courantes ?

(p 10) Que favorise la gestion de la relation client ?

(p 11) Qu'amène un pilotage précis des actions commerciales dans la banque ?

(p 11) Les banques se livrent .....sur le plan des taux d'intérêt.

(p 11) Les canaux de distribution doivent s'adapter aux habitudes des clients.....

(p 12) Quelles sont les menaces de l'environnement bancaire ?

( p 14) Les buts de la segmentation sont :

(p 17) Le comportement des individus face à l'argent est souvent.....

(p 17) Le client n'explicite pas toujours.....

(p 17) Qu'est ce qui est devenue multicanal ?

(p 19) Le conseiller se doit de rester à l'écoute.....son client.

(p 19) Qu'est ce qui peut constituer un indicateur de prise de rendez-vous ?

(p 22) L'agence est en interaction avec .....

(p 23) La zone primaire de chalandise constitue le.....de l'agence.

En découle alors.....d'agences.

(p 25) Le portefeuille client est le .....de l'agence.

Il permet de dégager .....et  
.....

Le stock des produits en portefeuille est un .....de mesure pour l'agence.

(p 32) Les principaux postes de dépense d'un établissement bancaire sont les suivants :

( p32) Toutes ces charges constituent.....de l'agence.

Des actions de.....et de .....sont menées auprès des clients rentables et fidèles.

(p 82) Arguments de vente pour une carte de prestige :

- une plus grande .....budgétaire

- une plus grande .....d'esprit.

(p 270) Pour vendre un produit d'assurance, le conseiller doit.....les freins des clients.

(p 276) L'écoute .....est primordiale.

### VOUS AVEZ FINI ?

Lorsque vous avez terminé, vous corrigez vos réponses en vous référant aux pages du livre mentionnées avant chaque phrase à compléter.

Vous comptez les bonnes réponses (c'est à dire réponses complètes...avec le même mot ou expression du livre)...

Votre score en % :

+ 80 % de bonnes réponses : bravo !

entre 50 et 80 % : tenez-bon ! Continuez à lire pour enrichir votre vocabulaire !

entre 30 et 50 % : avez-vous bien lu plusieurs fois chaque page ? Si oui, la méthode ne vous convient pas...Si non, lisez et relisez les différents textes à apprendre !

moins de 30 % : C'est un flop ! Vous n'êtes pas apparemment visuel dans votre apprentissage... Essayez de lire à voix haute pour mieux retenir...