

ENGEL Mélanie
1^{ère} année DUT GEA
Année 2004-2005.

PT
05/44

Enseignant-tuteur : Mme Omeyer

8
8

Très bon travail d'analyse

Projet Tutoré

SOMMAIRE

I/ Le projet professionnel.

a) Le métier choisi : chargé de clientèle banque

☞ Description

☞ Parcours requis

- Option 2^{ième} année
- Poursuites universitaires Post-DUT

b) L'entretien

☞ Le résumé

☞ Conclusion

II/ Les bilans.

a) Le bilan personnel

b) Le bilan scolaire et universitaire

c) Le bilan professionnel

I/ Le projet professionnel

a) Le métier choisi : chargé de clientèle banque,

☞ Description

Le secteur bancaire est un secteur qui recrute et offre de réelles opportunités de carrière.

Le chargé de clientèle dans une banque, accueille, visite, prospecte et développe une clientèle connue ou potentielle de particuliers ou de professionnels, ce qui constitue son fonds de commerce. Le professionnel est responsable de la gestion d'un portefeuille de clientèle. Il vend des produits et des services financiers, il participe également aux actions commerciales de la banque. De plus, il peut en cas de besoin assurer les services au guichet (virements, chèques,...).

Ce métier est un métier de responsabilité, qui demande certaines compétences techniques, le chargé de clientèle doit pouvoir collecter des informations financières sur les clients à l'aide d'outils informatiques, ou documentation interne. Il doit aussi savoir octroyer des crédits, ainsi qu'actualiser le fichier informatique client. Le chargé de clientèle doit avoir de bonnes connaissances en droit et en gestion.

Il doit aussi être capable de créer le contact avec le client, il doit savoir se monter chaleureux, à l'écoute, diplomate et convaincant, tout cela en gardant toujours le sourire. En effet son but étant de vendre, il lui faut savoir reconnaître les besoins du client, et lui proposer une solution adaptée. Les qualités d'expression sont importantes car il lui faut être capable de mener un entretien de vente jusqu'à son terme.

Le chargé de clientèle exerce dans un bureau, dans les banques et les établissements financiers. Il peut aussi effectuer des déplacements pour rencontrer ses clients. Ses horaires sont souvent irréguliers, et il lui faut souvent travailler le samedi.

Il jouit d'une grande autonomie d'organisation, mais il reste cependant placé sous la responsabilité du directeur d'agence.

Ce poste de chargé de clientèle, est un poste qui permet d'avoir une réelle carrière. Dans la banque, la carrière dépend de l'investissement personnel. Avec l'expérience, il peut devenir chef de produit marketing, se tourner vers la gestion du patrimoine auprès de particuliers ou d'entreprise, ou vers l'analyse de crédit. Malgré tout cela il reste la possibilité d'évoluer en interne vers des postes de responsables, de directeur d'agence ou de chargé de mission au siège.

Le chargé de clientèle perçoit un salaire qui évolue selon l'expérience et les diplômes. Les débutants perçoivent en moyenne entre 1200 et 2000 € bruts/mois.

Sources : site de l'ONISEP, et fiches ROME de l'ANPE.

☞ Parcours requis

Les banques recrutent à deux niveaux :

- au niveau Bac + 2 ou 3, après un BTS banque, force de vente ou action commerciale, un DUT technique de commercialisation ou un DEUST banque, commercialisation des produits financiers, ou bien après une licence professionnelle assurance, banque ou finance.

- au niveau Bac + 4 ou 5, après une école de commerce, une maîtrise d'IUP banque finance assurance, ou encore un DESS dans le secteur banque et finance.

• Option 2^{ième} année

A l'IUT de Mulhouse dans le département GEA, nous avons le choix entre 3 options pour la 2^{ième} année : Petites et Moyennes Organisations; Finance-Comptabilité; Ressources Humaines.

En effet, le DUT GEA, garantit un bon niveau de connaissances professionnelles dans le domaine de la gestion. L'option PMO me semble la plus appropriée, au métier qui me plairait d'exercer : chargé de clientèle banque. Cette option a pour but de former des étudiants capables d'assumer les fonctions de responsabilités et d'encadrement, dans la gestion des PMI-PME. Elle les prépare à mettre à la disposition de ces entreprises leurs connaissances dans le domaine du Marketing, contrôle de gestion ou encore de la gestion financière.

Le choix de l'option n'est pas toujours un choix facile, en effet les trois options sont intéressantes, ce qui est dû à la diversité des enseignements. Je me suis renseignée sur les trois : l'option FC a pour but de former des étudiants qui soient à même d'assumer des responsabilités dans les services de gestion, tout en étant rapidement opérationnels dans les domaines comptables et financiers.

De même, l'option RH qui m'intéressait beaucoup au départ, forme les étudiants à assurer les tâches administratives courantes relatives à la gestion du personnel. Elle leur permet également de concevoir des outils de diagnostic social.

• Poursuites universitaires Post-DUT

Les poursuites d'études sont possibles pour les meilleurs élèves.

Après un DUT GEA option PMO, il est possible de faire une Licence et une Maîtrise de Gestion, ou alors il est également possible d'être admis dans un Institut Universitaire Professionnalisé. De plus, il est possible de faire d'autres licences universitaires, ou alors d'intégrer une école de commerce.

Pour ceux qui font option FC, il leur est également possible de faire une MSG, un DECF ou pour les plus doués une MSTCF. Ils peuvent aussi intégrer un IUP.

L'option RH ouvre des portes sur une licence professionnelle à l'IUT même, ou un DESS gestion des ressources humaines (après quatre ans d'expérience professionnelle).

b) L'entretien

☞ Le résumé

*Pour le projet professionnel, je me suis intéressée au secteur bancaire. En effet, j'ai décidé de faire des recherches sur la profession de **Chargé de Clientèle dans une banque**.*

Je me suis rendu à l'agence du Crédit Mutuel de Fessenheim, où j'ai pris rendez-vous avec Mme Graff Cécile, chargée de clientèle. J'ai d'abord dû demander l'autorisation, de faire cette interview, au Directeur d'agence qui accepta sans aucun problème.

L'entretien s'est déroulé dans le bureau de Mme Graff, le mercredi 13 avril à 10h. Il a duré une vingtaine de minutes et s'est déroulé sans souci.

Mme Graff a accepté de répondre à toutes mes questions. Ses réponses m'ont permis de faire un résumé de notre discussion :

Tel : 0820 08 10 53 → demander Mme Graff.

☞ Cursus scolaire et formations :

Mme Graff a fait un CAP Banque, ceci remonte à 30 ans en arrière.

Elle a participé à des formations internes au sein de l'agence où elle travaille, pour se spécialiser dans les assurances, mais cette formation de base lui a rapidement permis d'intégrer une formation plus approfondie.

☞ Carrière :

Mme Graff a 33 ans d'ancienneté dans l'agence. Au début de sa profession elle était guichetière, ce qui ne lui plaisait pas trop car elle trouvait le travail monotone. Maintenant elle a évolué hiérarchiquement, et dans 2 mois, elle quitte l'agence où elle exerce pour devenir directrice d'agence dans un village voisin.

Son parcours est en effet un peu atypique. Elle est rentrée par hasard dans l'agence, parcequ'ils recherchaient une personne pour faire un remplacement. Or, la personne qui faisait son service militaire n'est plus jamais revenue travailler à la banque. De ce fait, ce fut pour Mme Graff le moyen de garder son poste.

Elle a d'abord exercé dans plusieurs agences de la branche Crédit Mutuel avant de se fixer.

☞ Programme d'une journée :

Dans sa profession le travail est vraiment très diversifié mais malgré tout il y a des choses à laquelle elle ne peut pas renoncer ;

Le matin :

Le chargé de clientèle doit consulter les différentes informations, regarder s'il y a des messages, (téléphoniques mais notamment et de plus en plus électroniques). En effet, internet est devenu un moyen de communication primordial de part sa rapidité.

Il y a des messages commerciaux, d'information et de renseignement. C'est important, pour garder la proximité avec le client, de toujours être au point avec les messages.

Il faut savoir être rapide dans la réponse et réagir très vite à la demande pour satisfaire client

Le professionnel doit aussi vérifier tous les chèques et les signatures au-delà d'un certain montant.

Ensuite Mme Graff doit faire les relances aux clients, surveiller les gens qui sont en découvert, trouver un accord avec eux de façon à ce que la banque ne prenne pas un risque supplémentaire.

L'après midi :

Prise de rendez-vous avec les clients (l'agenda est organisé en fonction d'une plateforme téléphonique et des ses propres rendez-vous.)

⇒ Compétences requises (selon elle) :

Il faut avoir des connaissances aussi bien sur le plan juridique, que technique.

Il faut également avoir la fibre commerciale, aimer les gens, le contact avec les clients.

Il est important de savoir écouter au mieux, pour répondre à leurs attentes et les accompagner dans leur projet (tout cela en restant professionnel, pour faire du bénéfice).

Il faut toujours être au courant de façon à pouvoir répondre aux attentes des clients, qui sont aujourd'hui, essentiellement des demandes d'informations.

⇒ Contraintes :

Ni réunions tardives, ni heures supplémentaires imposées.

Mme Graff a bien insisté sur le fait que cela repose sur une bonne organisation du temps de travail.

Les heures supplémentaires sont très rares et sont uniquement destinées à répondre à un client qui ne peut pas se libérer à un autre moment.

Il faut être très rigoureux dans son organisation. Il ne faut pas déborder dans un rendez-vous, il faut savoir gérer son temps, son travail administratif.

⇒ Satisfaction professionnelle :

Comme dit, au début, elle est entrée dans ce métier un peu par hasard et au fil du temps elle a appris à apprécier ce qu'elle fait, du fait d'être en relation directe avec les clients. Ce qu'elle trouve intéressant est le fait de trouver des clients, de répondre à ses attentes, suivre le client dans sa démarche, dans son projet mais aussi d'être encore là après (Service Après Vente important) : il faut savoir garder une relation propre, longue et durable avec le client.

Une personne chargée de clientèle doit se faire son portefeuille de client, elle doit les solliciter mais le bouche à oreille joue un grand rôle : si un client est satisfait il en parlera autour de lui. Cette profession est relativement basée sur une relation de confiance.

La personne interviewée est satisfaite de son salaire par rapport au métier qu'elle exerce.

La durée, la formation, la capacité à satisfaire le client est très important: ce sont les facteurs qui font que le revenu évolue.

Conclusion

Le métier de chargé de clientèle banque m'intéresse beaucoup. En effet, travailler dans le secteur bancaire me paraît très intéressant, du fait qu'on puisse gérer l'argent des personnes qui en ont besoin. J'aime beaucoup écouter les autres et les aider à trouver une solution. La personne que j'ai interviewé m'a appris certaines choses que j'ignorais. De plus, le chargé de clientèle a des responsabilités ce qui me plaît..

II/ Les bilans

a)Le bilan personnel,

Mes activités extra-professionnelles sont diverses, je passe beaucoup de temps à l'extérieur parce que je n'aime pas rester chez moi à ne rien faire. J'aime sortir entre amis, pour me détendre mais également pour faire toujours de nouvelles rencontres. La lecture est un de mes passe-temps favori, et écouter de la musique me détend énormément.

Je ne pense pas que ces activités puissent avoir une influence directe sur mon projet professionnel.

Mon entourage me perçoit comme une personne toujours souriante. Selon eux, malgré ma nervosité je sais aussi me poser et me calmer pour écouter les autres, et si je le peux, leur venir en aide. Ceux qui me connaissent le mieux, me perçoivent comme quelqu'un de travailleur et d'ambitieuse. Pour beaucoup, j'ai toujours mon mot à dire et je n'aime pas qu'on me « marche sur les pieds. »

Mes points forts:

- Persévérance,
- Curiosité,
- J'aime l'ordre et la ponctualité,
- J'aime prendre des responsabilités,
- Patiente,
- J'ai un bon sens de l'organisation,
- Sens de l'écoute.

Mes points faibles:

- Je n'aime pas recevoir des ordres,
- Timidité,
- Curiosité,
- Dans certaines situations je perds mes moyens, car je manque parfois de confiance en moi,
- Manque parfois de concentration,
- Je veux parfois imposer mon opinion.

Ce que je sais faire:

- Ecouter les autres,
- Parler allemand,
- Utiliser un ordinateur,
- Conduire,
- Prendre des décisions rapidement,
- Cuisiner.

b) Le bilan scolaire et universitaire,

J'ai toujours suivi une formation scolaire traditionnelle.

Au collège j'étais pendant les quatre ans dans une section européenne allemande.

J'ai redoublé ma 2nde, ce qui pour moi a été très bénéfique, en effet il me manquait certaines bases, notamment en mathématiques, qui m'aurait certainement posé des difficultés par la suite.

En juin 2004, j'ai obtenu mon Bac Economique et Social.

Après mon Bac ES, je me suis orienté vers le DUT GEA que je prépare actuellement.

Je ne regrette en rien mon orientation, non seulement parce que le programme de formation proposé m'intéresse beaucoup, il ne correspond pas du tout à ce que j'imaginai, mais aussi parce que je pense que le DUT complété par une licence professionnelle représente une base solide pour l'insertion dans la vie active, mais aussi pour la poursuite d'études.

Les matières qui me plaisent le plus sont :

Au lycée, mes matières préférées étaient l'allemand et les Sciences Economiques et Sociales.

Les langues, en particulier l'allemand me plaisent vraiment beaucoup. En effet habitant depuis toute petite à 10 minutes de l'Allemagne, j'y vais très fréquemment. L'apprentissage de la langue c'est fait très naturellement. Depuis l'âge de 8 ans j'ai disposé de cours d'allemand, ce qui m'a permis d'acquérir des bases importantes. Le fait de savoir parler une langue étrangère peut ouvrir différentes portes dans la vie professionnelle.

La comptabilité, qui est une matière tout à fait nouvelle pour moi, me plaît beaucoup. Au début cette matière me faisait très peur, parce que justement je n'avais aucune notion. Mais au fil du temps, on apprend des mécanismes comptables qui nous aident à comprendre la matière. J'apprécie de plus en plus les cours, et je suis contente d'avoir découvert cette matière qui me plaît de plus en plus.

Les mathématiques financières dont nous avons eu des cours en début d'année ont été intéressantes. En effet, cette matière est réelle, nous sommes tous un jour confrontés à calculer des intérêts dans nos opérations financières. Etrangement, les cours de mathématiques à l'IUT me plaisent beaucoup et je pense être relativement à l'aise dans cette matière, en effet ce n'est pas du tout ce que j'imaginai. En effet j'ai toujours eu des difficultés plus ou moins graves en mathématiques au lycée, j'avais un niveau relativement faible.

Enfin la psychologie et l'expression-communication me plaisent également. Ces deux matières me semblent complémentaires. L'expression et communication m'a beaucoup appris sur moi-même. De même, la psychologie permet d'acquérir des savoirs-faires et des comportements à adopter face aux autres, pour mener un entretien ou une discussion, même dans la vie courante. Enfin, l'expression permet d'acquérir un esprit synthétique.

Les matières qui me plaisent un peu moins :

Le droit et la gestion juridique sont des matières qui m'intéressent. Mais ce qui me freinent un peu est le fait que dans ces matières il faille apprendre par cœur, car on ne peut pas bien faire autrement. De plus, ces enseignements requiert une certaine logique que je n'ai peut être pas. Malgré tout je m'accroche parce que je sais que dans le monde de la gestion, il faut avoir des connaissances en droit pour ne pas faire d'erreur.

Malgré avoir eu des cours d'Economie au lycée (ou je trouvais ça très intéressant), les cours d'Economie qu'on a à l'IUT ne me plaisent pas, en effet c'est très mathématique et j'ai beaucoup de difficultés dans cette matière. Le programme est très différent de celui du lycée. En effet là, c'était des cours plus basés sur la théorie, l'histoire de la Science Economique et les pensées des économistes.

Si mon orientation était à refaire, maintenant que je connais le DUT GEA, je choisirais sans doute la même. Je suis satisfaite de mon choix et je pense que ce cursus me correspond bien.

c) Le bilan professionnel,

Les vacances scolaires sont pour moi le moment de me détendre, mais malgré tout, depuis l'âge de 16 ans, je travaillais un peu pendant ces deux mois d'été, pour gagner un peu d'argent.

En effet, pendant les étés 2002 et 2003, pour une durée de deux semaines à chaque fois, j'ai travaillé dans la commune où j'habite. Mon travail consistait à seconder l'agent communal. Certes, ce sont des petits jobs qui ont l'air simples et banals mais qui amènent malgré tout des contraintes de la vie professionnelle : ponctualité, petites responsabilités...

Durant les vacances d'été 2002, j'avais aussi travaillé dans un centre de recherche où je devais faire des travaux agricoles. Tout au long de la journée je devais exécuter les mêmes gestes, ce qui ne me plaisait pas du tout.

En été 2004, j'ai occupé pendant deux semaines une place d'aide à domicile. Mon travail consistait à me rendre chez des personnes âgées pour les aider au ménage, à faire les courses... Ce fut pour moi une expérience enrichissante en terme de relation humaine. Ce job est beaucoup basé sur la confiance et l'humanité, ce qui m'a beaucoup appris sur moi-même. J'ai eu beaucoup de contact avec des personnes en difficultés (des personnes âgées en particulier). Là j'ai compris le respect et la patience.

Je n'ai jamais éprouvé de difficultés dans ces différents « jobs », mais une certaine insatisfaction venait du travail très standardisé que je devais effectuer dans le centre de recherche.

Je suis incapable de dire quel poste j'aurais aimé occuper étant donné que pour des jobs d'été si courts (2 semaines), il est rare que l'on vous confie beaucoup de responsabilités. Malgré tout j'ai toujours été bien intégrée dans mes équipes de travail. De plus, mes supérieurs n'ont jamais eu besoin de me rappeler à l'ordre. Malgré les différents degrés de satisfaction que j'ai trouvés dans ces emplois, je m'y suis toujours impliqués avec beaucoup de sérieux.

Selon moi, les périodes les plus importantes dans un travail, sont les premiers moments. En effet, une certaine appréhension m'envahit du fait de devoir travailler avec des personnes étrangères, mais aussi parce qu'on ne connaît pas les tâches qui nous seront données et l'on craint toujours un peu de ne pas être à la hauteur.