

PRÉSENTATION DE L'UNITÉ COMMERCIALE

La BNP Paribas est une agence bancaire Française, née de la fusion de la Banque Nationale de Paris avec Paribas en 2000.

Monsieur Michel Pébereau est le Président, son rôle est de déterminer les orientations de l'activité de BNP Paribas et de veiller à leur mise en œuvre.

Monsieur Baudouin Prot lui est l'administrateur directeur général, il tient le rôle de Directeur Exécutif et dispose à cet effet des pouvoirs les plus étendus.

Ce groupe européen de dimension internationale est un acteur majeur du domaine bancaire et financier, avec plus de 205 000 collaborateurs répartis dans plus de 84 pays.



a La banque de détail (BDDE)

Une **banque de détail** est une banque qui exerce une activité de crédit et d'offre de produits de placements auprès de clientèles individuelles : particuliers, professions libérales, entreprises de petite taille (commerçants, artisans,...) ou de taille moyenne (PME, PMI), collectivités locales et associations.

Plus de 7000 agences sont présentes dans le monde, dont environ 5000 hors de France.

Ce segment représente plus de 21 millions de clients particuliers, 200 000 clients entreprise et 90 Trade Centers.

La France à elle seule compte 7,2 millions de clients et 32 700 collaborateurs. Ce qui démontre que la banque de détail est un puissant moteur de croissance du groupe.

L'agence BNP Paribas de Rennes Champ Jacquet représente ce segment.

Cette agence est l'agence la plus ancienne de Rennes, mais aussi le plus Grand Point de Vente d'Ille et Vilaine. Elle se trouve au Centre ville de Rennes 25 rue du Champ Jacquet, qui est un endroit stratégique de par son emplacement mais aussi de par son accessibilité. En effet le métro dessert cette zone, ainsi que de nombreux bus de la métropole Rennaise.

Seize personnes s'occupent des 5300 clients de l'agence notamment :

- 1 Responsable de Point de Vente
- 3 Conseillers en Affaires Professionnels
- 1 Chargé de Professionnels
- 3 Conseillers en Patrimoine Financiers
- 1 Conseiller Clientèle Particuliers
- 2 Chargés Clientèles Sans Caisse
- 2 Conseillers accueil
- 1 Gestionnaire de Valeurs
- 2 Etudiantes en Master 1

Chacun a un rôle bien défini au sein de l'Unité Commerciale, et possède son portefeuille de clients. Des réunions hebdomadaires sont organisées par le RPV visant à définir les objectifs du moment, et répondre aux différentes questions qui peuvent se poser. Elles sont aussi là pour

L'agence propose de nombreux produits bancaires, qui sont semblables à toutes les BNP Paribas en France :

- Produits bancaires de bases (comptes courants, comptes chèques, cartes de crédits)
- Produits d'Epargne disponible (Livret A, Livrets Jeunes, LDD, LEP)
- Produits d'Epargne à Long Terme (Plan d'Epargne Logement, Compte Epargne Logement)
- Produits d'Assurance vie
- Bourse

Les agences BNP Paribas sont aidées de différentes entités comme les Centre de Relations Clients (CRC) et les Back-offices pour le traitement des opérations d'après vente.

à Le Back Office

Le Back Office est l'ensemble des procédures de traitement administratif, au sein de la BNP Paribas, on appelle cela OAV (Opérations d'Après Vente).

Certaines entités sont reliées au réseau, notamment, les GPAC (Groupe de Production et d'Appui Commercial). Il en existe 10, qui entre autre, garantissent le respect des procédures, et la qualité des prestations fournies.

Analyse et Conduite de la Relation Commerciale, BNP Paribas

- Le GPAC Bretagne
- Le GPAC Centre et Anjou
- Le GPAC Grand Sud Ouest
- Le GPAC Lyon
- Le GPAC Marseille
- Le GPAC Nancy
- Le GPAC Nord
- Le GPAC Activités nationales
- Le GPAC Retail Ile de France
- Le GPAC Entreprises Ile de France

Le GPAC Bretagne est un groupement de quatre entités (Rennes, Nantes, Dinan et Quimper) appelés APAC (Agence de production de d'appui commercial)

L'APAC de Rennes traite tout particulièrement les opérations suivantes :

- Les Entrées en relation Banque Privée France (EER BPF)
- Les Titres
- Le Pôle Maîtrise des Risques & Conformité

Le domaine des EER BPF rédige les Conventions Patrimoniales pour l'ensemble des 224 Centres Banque Privée de BDDF (conventions destinées à une clientèle Haut de Gamme).

Elle ouvre les comptes titres sous gestion, saisie les données dans les bases contrats BPF, assure avec les Conseil en Banque Privée la complétude des conventions et leur conformité et enfin gère la vie des conventions (ajout de conditions particulières, clôture de conditions particulières ou de Convention Patrimoniales, etc.)

Ces activités sont gérées par une Responsable de domaine, d'un référent, de 22 personnes et de 3 contrats de professionnalisation.

Une réunion quotidienne est organisée par la Responsable de domaine, et à pour but de déterminer au jour le jour en fonction des stocks la tâche attribuée à chaque personne et de partager différentes informations.

à Système D'information Commercial de la BNP Paribas

Au sein de l'agence Champ Jacquet :

Les sources d'information	La nature des informations	Le traitement des informations
---------------------------	----------------------------	--------------------------------

Boite Lotus Notes	Mails envoyés par les clients via Messagerie Sécurisée de BNP PARIBAS.net / mails entre collaborateurs...	Les conseillers reçoivent directement les mails sur leurs boîtes professionnelles.
Echo 'net (Intranet de BNP Paribas)	Actualités du groupe, documents administratifs, données chiffrées...	Permet de connaître l'actualité de son UC, du réseau
Téléphone & Fax	Demande d'information des clients, appels internes avec les CRC, ou GPAC	Réception de l'appel et orientation vers la personne qui répondra au mieux à la demande

A l'APAC de Rennes EER BPF :

Les sources d'information	La nature des informations	Le traitement des informations
Boite Lotus Notes	Mails envoyés par les Conseil en Banque Privée pour traitement d'opérations...	Réception du Lotus, vérification de la conformité, renseignement dans la Base EER, traitement de la demande
iConvention Patrimoniale	Logiciel interne permettant d'envoyer des demandes de traitement à l'APAC de Rennes	Réception du Lotus, vérification de la conformité, renseignement dans la Base EER, traitement de la demande
Echo 'net (Intranet de BNP Paribas)	Actualités du groupe, documents administratifs, données chiffrées...	Permet de connaître l'actualité de son UC, du réseau
Téléphone & Fax	Demande d'information des CBP, appels internes avec les agences, ou autres GPAC	Réception de l'appel et orientation vers la personne qui répondra au mieux à la demande
Base EER	Fichier Excel contenant toutes les demandes	Un suivi régulier peut se faire grâce à ce fichier qui nous permet de voir si le dossier est en suspens, en cours de traitement.