

Année 2005 - 2007

VANESME Audrey

Banque Populaire Bourgogne Franche Comté

Tuteurs : Mme Deplanche et M. Hennequin

RESUME DU RAPPORT

Résumé : J'ai décidé de faire mon stage de fin d'année dans une banque. L'agence qui m'a accueillie est la Banque Populaire, Place des Cordeliers à Auxerre.

Durant trois mois, j'ai appris à connaître l'univers bancaire, le travail en équipe mais aussi l'autonomie. Au début de mon stage, j'ai observé les conseillers d'accueil puis j'ai commencé à accueillir et conseiller moi-même les clients. Ensuite, le téléphone est devenu mon outil de travail. Mon rôle était de prendre des rendez-vous pour les conseillers de clientèle.

Enfin, ma mission principale était la vente du Cyberplus, service de gestion des comptes via Internet. Du ciblage à la vente, j'ai dirigé ma mission pour atteindre un objectif personnel, avec l'aide bien sûr des conseillers de clientèle.

Mots clés : Banque Populaire - univers - équipe - autonomie - accueil - conseil - Cyberplus - objectif - ciblage - vente

Year 2005 - 2007

VANESME Audrey

Banque Populaire Bourgogne Franche Comté

Tutors : Mme Deplanche and M. Hennequin

ABSTRACT OF THE REPORT

Abstract : I decided to do my practise in a bank. The branch which welcomed me is Banque Populaire, Cordeliers Square in Auxerre.

During three months, I understood to know the bank universe, the teamwork but also the autonomy. At the beginning of my practise, I observed the advisers of reception then I started to accomodate and advise myself the customers. Then, the telephone became my working tool. My role was to take appointments for the advisers of customers.

Lastly, my principal mission was the sale of Cyberplus, a service of management of the accounts on Internet. From targeting to saling, I directed my mission to of course achieve a personal goal with the assistance of the advisers of customers.

Keywords : Banque Populaire - universe - team - autonomy - reception - advise - Cyberplus - goal - targeting - saling

