

## Application 2. Agence Crédit Agricole

Stagiaire au sein d'une agence de Tarbes, vous êtes chargé d'assurer le suivi d'une action destinée à développer les placements de cartes bancaires incluant une réserve de crédit. L'objectif était de placer 25 cartes. Cette opération a été menée par une équipe de 5 conseillers par le biais d'une opération de *phoning* auprès de 250 clients.

### Document : Bilan du suivi des conseillers

| Commerciaux                    | Marina | Alexandre | Éloïse | Nelly | Marc |
|--------------------------------|--------|-----------|--------|-------|------|
| Nombre de clients à contacter  | 50     | 50        | 50     | 50    | 50   |
| Nombre d'appels aboutis        | 38     | 37        | 37     | 39    | 38   |
| Nombre de contacts argumentés  | 10     | 8         | 12     | 9     | 9    |
| Nombre de placements effectués | 3      | 1         | 5      | 3     | 4    |

À l'issue de la semaine, le manager de l'agence vous confie la mission d'analyser les performances de l'équipe et de chaque conseiller à l'aide du tableau de suivi que vous avez constitué :

1. Sur Excel, calculez les ratios permettant d'analyser l'activité.
2. Préparez la réunion d'équipe qui comportera deux séquences :
  - le commentaire des résultats obtenus ;
  - les actions correctrices qu'il vous semble souhaitable de mettre en œuvre.