

EXAMEN MODULE

« U5 – LE MANAGEMENT DE PROXIMITE »

Mardi 4 septembre 2012

09 H 00– 11 H 00

Durée 2 heures

(ni document ni calculatrice autorisés)

Le service successions d'une bancassurance a reçu un nombre très important de déclaration de décès et le manager doit faire face à ce pic d'activité.

Le service est divisé en 3 sections pilotées par un rédacteur « sachant » ayant un positionnement de relais :

- une section nommée « support clôture » est consacrée à la clôture et à la valorisation des contrats d'assurance-vie.

-une section nommée « instruction » a pour mission d'analyser fiscalement les clauses bénéficiaires et de demander les documents nécessaires pour dénouer les contrats.

-une section nommée « règlement » doit analyser les documents reçus et régler les bénéficiaires ainsi que la recette fiscale. Puis, elle doit informer les agences du réseau bancaire que les règlements sont effectués.

Dans un premier temps, cet afflux de décès va impacter les sections *support clôture* et *instructions*. Le manager doit donc mobiliser son service car il y a aussi une forte demande de la part des agences bancaires pour que commercialement, les conseillers puissent se lancer dans des opérations de rebond commercial en faisant souscrire d'autres produits d'épargne aux ayants-droit.

Le manager pratique beaucoup la délégation sans la formaliser, et doit mobiliser son service pour que les objectifs de traitement à J+3 maximum soient respectés, tout en garantissant la qualité d'exécution. Aucune prime exceptionnelle hors budget n'est possible. Dans la section « instruction », des tensions sont apparues entre le relais et un rédacteur junior qui nuisent à la cohésion du groupe et altère l'efficacité de la production.

En votre qualité de Manager, vous devez garantir les résultats du service. Pour cela, il vous est demandé de gérer la situation en mettant en œuvre un plan d'action pour absorber la production tout en maintenant la motivation et la cohésion des sections et du service.

Travail à faire :

Elaborer donc un plan d'action adapté à la situation présentée. Vous insisterez plus particulièrement sur :

- 1) les, actions préparatoires nécessaires pour permettre aux conseillers de lancer des opérations de rebond commercial sans oublier d'en indiquer les objectifs
- 2) les modalités, actions nécessaires pour mobiliser, motiver le service, tout en tenant compte des contraintes indiquées
- 3) les actions nécessaires pour atténuer les tensions dans la section « instruction »
- 4) les outils utilisables pour le suivi de la production et absorber la production,