

BNI News

Bulletin interne d'information
N°055 - Juillet 2013

Orientation Client

DOSSIER



La SARL : Règles de constitution et de fonctionnement

BNI ACTU



Deux prix pour la BNI

LA VIE ET L'AVIS



Miss CI 2013 : Remise des lots BNI

Financer pour développer

CHARTRE D'ACCUEIL

L'ACCUEIL CLIENT CONSTITUANT UN ÉLÉMENT TRÈS IMPORTANT DANS LA QUALITÉ DU SERVICE OFFERT À LA CLIENTÈLE, MOI, PERSONNEL BNI, J'EDICTE CETTE CHARTE D'ACCUEIL.

Ainsi, je m'engage à :

1. Porter mon badge de **FAÇON APPARENTE** pour être identifiable.
2. **SOIGNER** mon apparence.
3. Décrocher le téléphone **AVANT LA 3^{ème} SONNERIE** .
4. Recevoir **CHALEUREUSEMENT** le client avec **SOURIRE** et **COURTOISIE** .
5. Être **RÉCEPTIF** , **DISPONIBLE** et **PROMPT** dans la prise en charge du client.
6. Pratiquer une **ÉCOUTE ACTIVE** .
7. Prendre en charge **PRIORITAIREMENT** les personnes vulnérables.
8. Adopter une **ATTITUDE CORRECTE** et un **LANGAGE POSITIF** face au client.
9. Prendre en charge la **REQUÊTE** du client **JUSQU'À** son **DÉNOUEMENT** .
10. Recevoir et traiter **AVEC ATTENTION** les réclamations de nos clients.
11. Assurer mon rôle de **CONSEIL** auprès des clients.
12. Donner **LA BONNE INFORMATION** aux clients.
13. Assurer **LA PROPRETÉ** et le **RANGEMENT** de mon espace de travail.
14. Être un **DIGNE AMBASSADEUR** de la BNI.

Fait à Abidjan, le 10 mars 2012
Le Directeur Général par Intérim
KASSI N'DA Eugène

Eugène Kassi N'Da



La photo du mois

Sommaire

EDITO	3
DOSSIER	4-5
BNI ACTU'	6-7
L'AVIS ET LA VIE DES AGENTS	8

Directeur de publication :
Eugène KASSI N'DA

Rédacteur en Chef :
Maya AKRE WATANABE

Rédacteurs :
Léa YAO-TANOH - Manuela GUINAN
Kader TOURE - Corinne N'GUESSAN
Tardy KOUASSIBLÉ

Édito

Orientation client

La dialectique du maître et de l'esclave de Hegel décrit une corrélation entre deux types d'acteurs, qui dans leurs rapports s'auto ou s'inter déterminent. En effet, tandis que l'un est mû par les instructions, les orientations et injonctions du premier, l'autre acquiert du contenu et apprécie les attributs de son statut, par l'assistance et l'appui que lui apporte le second.

Dès lors, il s'ensuit au-delà de l'alchimie que produit cette interdépendance, faisant du maître l'esclave de son esclave et de l'esclave le maître de son maître, une réalité tendant à faire des deux, les faces d'une même pièce de monnaie.

Cette liaison inaltérable, ce destin lié pose les bases du mystère de l'équation client : Nous sommes là, parce qu'ils sont là. Mais contrairement à la dialectique développée plus haut, ils n'ont pas besoin de nous pour être, alors que nous dépendons d'eux pour exister.

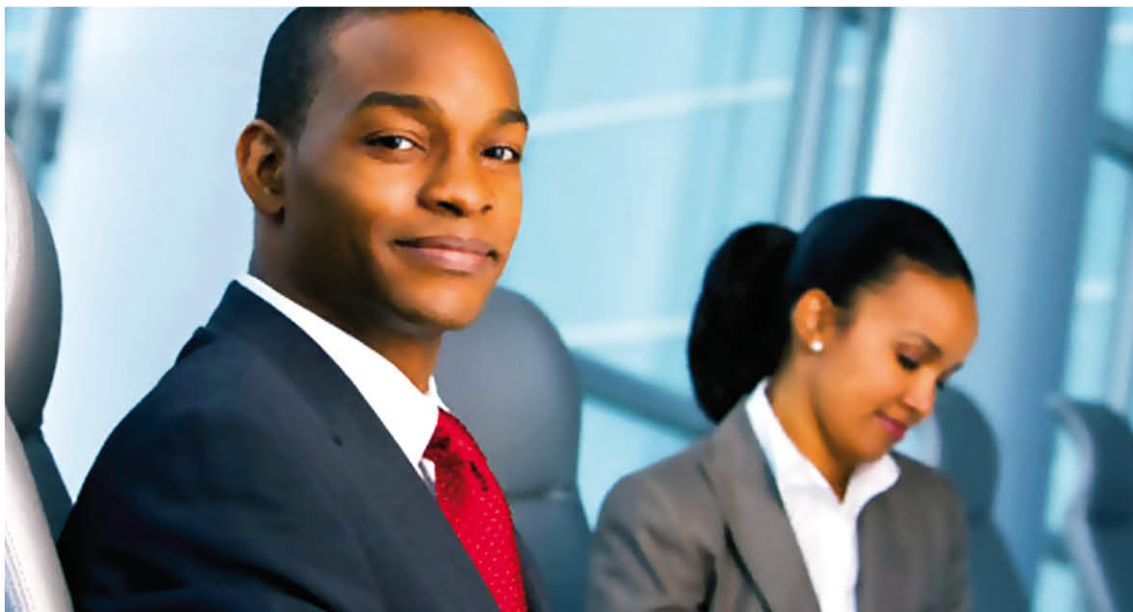
Il faut donc retenir que le client est notre premier centre d'intérêt et nous avons le devoir de le satisfaire au mieux de nos capacités et répondre avec les meilleures dispositions à ses différents besoins et attentes.

En somme, c'est dans l'orientation client, que se trouvent les prémices de la résolution de l'équation client.

Bonne lecture et rendez-vous le mois prochain !

La rédaction

LA SOCIÉTÉ A RESPONSABILITÉ LIMITÉE (SARL) : RÈGLES DE CONSTITUTION ET DE FONCTIONNEMENT (1^{ère} Partie)



La Société A Responsabilité Limitée (SARL) est régie par les articles 309 et suivants de l'Acte Uniforme OHADA relatif aux Sociétés Commerciales et au Groupement d'Intérêt Économique.

Qu'est ce qu'une Société A Responsabilité Limitée ?

La Société A Responsabilité Limitée (SARL) est une société dans laquelle les associés ne sont responsables des dettes sociales qu'à concurrence de leurs apports et dont les droits sont représentés par des parts sociales.

Elle est fondée sur l'intuitu personae et ses membres n'ont pas la qualité de commerçant.

L'intuitu personae est une locution latine qualifiant un contrat conclu en considération de la personne avec laquelle il a été passé. Par exemple, le contrat de travail est un contrat consenti « intuitu personae ».

Elle est désignée par une dénomination sociale qui doit être immédiatement précédée ou suivie en caractères lisibles des mots : « société à responsabilité limitée » ou du sigle « SARL ».

Nous allons nous intéresser dans cette publication aux règles de constitution (I) et de fonctionnement de la SARL (II).

I. Quelles sont les règles de constitution de la Sarl ?

La Société A Responsabilité Limitée (SARL) peut être constituée par une per-

sonne physique ou morale. Dans ce cas, elle est appelée Société A Responsabilité Limitée unipersonnelle.

Elle peut être également constituée entre deux ou plusieurs personnes physiques ou morales.

Pour constituer la SARL, il faut respecter des conditions de fond (A) et des conditions de forme (B).

A : Les conditions de fond

Ces règles consistent à :

- Faire l'apport d'un capital minimum d'un montant d'un million (1.000.000) de francs CFA divisé en parts dont la valeur ne peut être inférieure à cinq mille (5 000) francs CFA ;
- Mentionner dans les statuts, l'évaluation de chaque apport en nature et des avantages particuliers stipulés. Cette évaluation peut être faite par un commissaire aux apports ou par les associés eux-mêmes ;
- Déposer immédiatement les fonds provenant de la libération des parts sociales, contre récépissé, dans un compte bancaire ouvert au nom de la société en formation, ou en l'étude d'un notaire.

Les fonds ainsi déposés sont indisponibles jusqu'au jour de l'immatriculation de la société au Registre du Commerce et du Crédit Mobilier (RCCM).

A compter de ce jour, ils sont mis à la disposition du ou des gérants régulièrement nommés par les statuts ou par un Pro-

cès Verbal de l'Assemblée Générale des associés. Ces exigences sont consacrées par l'article 314 de l'Acte Uniforme relatif aux Sociétés Commerciales et au Groupement d'Intérêt Économique.

B : Les conditions de forme

Elles consistent en une intervention de l'associé ou des associés à l'acte constitutif de la société, en personne ou par un mandataire justifiant d'un pouvoir spécial. Cette intervention, qui consiste concrètement à apposer leur signature sur les statuts, a pour but la garantie de l'existence du consentement.

L'acte constitutif de la SARL, lorsqu'il est fait sous seing privé, doit faire l'objet de dépôt en l'Étude d'un Notaire.

A défaut, l'acte constitutif est considéré comme nul... ■

Retenons

- Les membres d'une SARL sont appelés associés;
- Le capital minimum pour constituer une SARL est d'un million (1.000.000) de francs CFA.

L. YAO-TANOH
DJC / BNI - lea.tanoh@bni.ci

La Gestion de Patrimoine : Quelques conseils pratiques (1^{ère} Partie)



La gestion d'un patrimoine dépend du profil familial ou professionnel de chacun. Mais au-delà des cas particuliers, elle doit aussi respecter certains principes de base. La gestion d'un patrimoine ne se limite pas à sélectionner des placements rentables sur lesquels investir son épargne. Les objectifs sont plus larges puisqu'il s'agit aussi, par exemple, de préparer ou de compléter sa future retraite, d'assurer l'avenir de son conjoint(e) ou encore de prévoir la transmission à ses héritiers. Chaque situation étant particulière, il s'agit ici de rappeler quelques conseils de bon sens.

Voir au-delà du simple placement

Si tout épargnant doit veiller à sélectionner les investissements présentant les meilleures performances, la gestion d'un patrimoine intègre d'autres aspects. Parmi les objectifs les plus courants.

Financer les études de ses enfants : Si vous prévoyez de consacrer des sommes importantes à l'éducation de vos enfants, évitez les placements qui bloquent votre épargne trop longtemps.

Assurer l'avenir de sa famille en cas de malheur. L'épargne accumulée aujourd'hui n'y suffira peut-être pas. Vous devez donc penser à souscrire une assurance-décès. En y ajoutant une option « invalidité », car votre patrimoine n'est peut-être pas assez important pour faire vivre votre famille en cas d'arrêt forcé de votre activité professionnelle.

Assurer l'avenir de son conjoint : le conjoint n'hérite qu'une partie du patrimoine du défunt. Vous devez donc prendre certaines dispositions (testament, donations, etc.) si votre situation l'exige. L'assurance-vie est, dans cette

perspective, un bon support, même si le rendement de certains fonds étrangers (en euros par exemple) n'est plus très élevé.

Préparer sa succession : à partir d'un certain âge et d'un certain niveau de votre patrimoine, c'est une préoccupation qui doit orienter le choix de vos investissements.

Bien définir ses objectifs

C'est une évidence qu'il faut rappeler : un placement très rentable constituera un choix médiocre s'il ne correspond pas à vos objectifs patrimoniaux. Vous avez le choix entre trois grandes options : Constituer un capital. Ce capital pourrait servir à acheter votre résidence principale ou celle de vos enfants, ou encore pour transmettre à vos héritiers. Exemples de supports à privilégier : le plan d'épargne-logement, le Plan d'Épargne en Actions, l'assurance-vie, etc.

Percevoir des revenus réguliers dans l'avenir. Ces revenus peuvent compléter une retraite ou une réduction progressive d'activité. Exemples de supports : un investissement locatif financé par emprunt, un Fonds Commun de Placement (FCP) qu'on pourra transformer, à la retraite, en rente, etc. Percevoir dès maintenant des revenus réguliers pour compléter votre niveau de vie actuel. Exemples de supports : des obligations, un investissement locatif au comptant, certains contrats d'assurance-vie qui procurent des revenus, etc. En fonction de votre âge et de vos objectifs, vous pouvez accepter une part plus ou moins importante de risque. Un cadre de 35 ans pourra, par exemple, investir davantage sur les marchés boursiers qu'un pré-retraité plus soucieux de sécurité.

Évaluer toutes les caractéristiques

Un placement, quel qu'il soit, possède quatre caractéristiques fondamentales qui sont intimement liées: le risque, la disponibilité, la fiscalité, la performance.

Le risque est toujours proportionnel à la performance. Celui qui privilégie la sécurité doit accepter une plus-value ou un rendement peu élevé. De même, la performance augmente en principe avec le temps. Les placements à dix ans



rapportent en principe plus que ceux à deux ou trois ans.

Mais la notion de disponibilité ne doit pas être confondue avec la liquidité. En effet, la disponibilité est en quelque sorte la possibilité de récupérer ses fonds à un instant donné avec un risque minime de moins-value. Le Plan d'Épargne Logement est sûr mais l'épargne est théoriquement bloquée pendant une période bien déterminée. Ou plus précisément, le rendement prévu sera réduit si vous clôturez le plan avant son terme.

A l'inverse, un portefeuille d'actions est théoriquement liquide mais il est conseillé de prendre ses décisions de cession en évitant toute vente devant entraîner une moins-value.

La fiscalité, quand elle est très avantageuse, permet une compensation du risque. De même, les incitations fiscales à l'achat de logements locatifs sont censées compenser le surcoût du neuf. A chacun d'évaluer au mieux les caractéristiques des placements pour choisir celui qui correspond à ses objectifs et ses contraintes.

V. Tardy KOUASSIBLÉ
BNI Finance - valery.kouassible@bni.ci

Deux prix pour la BNI

Les samedi 6 juillet et lundi 8 juillet 2013, une délégation de la BNI conduite par le Directeur Général par Intérim M. Eugène KASSI N'DA s'est rendue respectivement à Paris (France) et Madrid (Espagne) pour recevoir des distinctions. Pour son savoir faire et ses performances réalisées au fil des années la BNI a été distinguée à deux niveaux :

- « OSCAR DE LEADERSHIP DU MANAGER AFRICAIN » reçu du Conseil International des Managers Africains (CIMA) à l'occasion du XXV^e Forum Economique de l'Afrique Gagnante organisé à Paris en France du 04 au 06 juillet 2013 ;
- « INTERNATIONAL AWARD FOR BUSINESS EXCELLENCE », Trophée International à l'Excellence aux Affaires' reçu de Global Trade Leader's Club (GTL) à Madrid en Espagne le 08 juillet 2013.

Ces distinctions, la BNI les doit à la contribution décisive de chacun de ses agents.



Félicitation à toutes et à tous !

Miss CI 2013 : Remise des lots BNI

Le dernier acte de l'édition 2013 pour la BNI s'est déroulé le Jeudi 11 Juillet à partir de 16h, dans le hall de l'agence Joseph Anoma. Il s'agissait pour la direction générale, représentée par le DGA M. Malick TIO-TOURE, de traduire en actes, les promesses faites par la BNI, aux différentes lauréates de l'édition 2013 de Miss CI, que sont :

- Mlle Aïssata DIA, Miss Côte d'Ivoire
- Aida KONATE, 1ère Dauphine
- Karine DIPLO, 2ème Dauphine

Ainsi, la Miss et ses Dauphines ont respectivement reçu :

■ La Miss

- ♦ Compte d'Epargne d'un montant de 400.000 FCFA
- ♦ Une Carte VISA Prépayée BNIFIC rechargée d'un montant de 200.000 FCFA, soit 600.000 FCFA

■ La 1ère Dauphine

- ♦ Compte d'Epargne d'un montant de 200.000 FCFA
- ♦ Une Carte VISA Prépayée BNIFIC rechargée d'un montant de 100.000 FCFA, soit 300.000 FCFA

■ La 2ème Dauphine

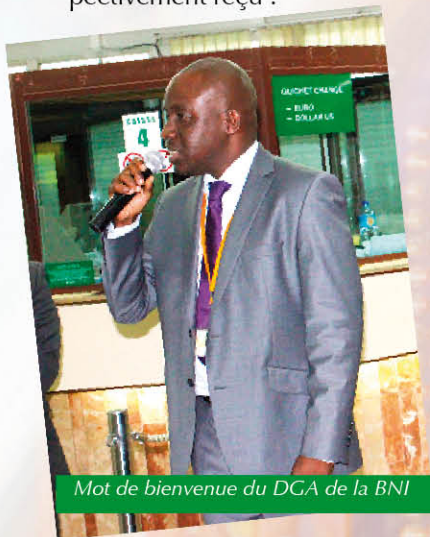
- ♦ Compte d'Epargne d'un montant de 100.000 FCFA

- ♦ Une Carte VISA Prépayée BNIFIC rechargée d'un montant de 100.000 FCFA, soit 200.000 FCFA

N'ayant pas démérités, la BNI a aussi offert à chacune des 21 autres finalistes, Une Carte Visa Prépayée BNIFIC rechargée d'un montant de 25.000 FCFA.

Toutes les parties se félicitant de la qualité du partenariat BNI – COMICI, rendez vous a été pris pour l'édition 2014.

C'est par un appétissant cocktail que cette sympathique et sobre cérémonie s'est achevée.



Mot de bienvenue du DGA de la BNI



Intervention de M. YAPOBI président du COMICI



Remise du lot de la Miss par M. Malick TIO-TOURE



Remise de présents au membres du COMICI



Remise de lot de la 1ère Dauphine par M. N'GUESSAN Georges



Remise de lot de la 2ème Dauphine par M. NOUFE Anatole



Le cocktail



La photo de famille

MESSAGE QUALITÉ

ENGAGEMENT N°11 DE LA CHARTE D'ACCUEIL : « ASSURER MON RÔLE DE CONSEIL AUPRÈS DES CLIENTS ».

Le marché bancaire ivoirien s'est considérablement transformé au cours de cette dernière décennie avec l'accroissement du nombre de banques (+8 banques en 10 ans). Ce qui a changé, c'est tout d'abord le comportement du client : il attend une véritable prise en charge de ses besoins. Il souhaite plus de services à valeur ajoutée et ne veut pas « payer pour rien ». Par conséquent, la notion de fidélité à une banque tend à disparaître pour laisser la place à une sorte de papillonnement qui n'est pas sans répercussions sur le portefeuille client et in fine sur la rentabilité de la Relation Client.

Le mot est lâché ! Le « conseil bancaire » ! Le conseil en matière bancaire est d'abord et avant tout une saine gestion de la relation client, et ce, dans l'intérêt bien compris de la banque mais surtout du client. Cela peut ne pas être évident d'emblée. Ainsi, un conseiller client qui omettrait cette dimension en tentant une vente forcée, rapide, courrait à coup sûr le risque de perdre son client dès que celui-ci se serait rendu compte de l'inadéquation du produit ou service vendu à ses besoins réels.

En matière de conseil, tout commence par la personnalisation. Ceci suppose une bonne connaissance du client. Considérer chaque client comme unique est la première étape de cette « mission de conseil ». Simplement l'appeler par son nom est déjà un premier signe que l'on a retenu son identité et que l'on s'intéresse à lui, malgré la masse de clients.

Ensuite, vient l'écoute du client. J'entends beaucoup de Chargés de Clientèle parler de leur écoute sans pour autant en percevoir la portée. Il s'agit ici d'une écoute réciproque c'est-à-dire d'un échange au cours duquel le conseiller client ou toute autre personne en contact avec le client valide à chaque étape par des questions de reformulation les besoins exprimés du client. Toutes les questions doivent faire parler. Utiliser donc des questions fermées, des questions en reprise, des questions alternatives ou encore des fourchettes. Dans le même temps, il faut également établir un climat de confiance et de sympathie, et faire preuve d'une grande capacité d'adaptation. Cette empathie, cette capacité à s'intéresser à l'autre, à se mettre dans sa peau est déterminante. Il faut en effet essayer de comprendre, de raisonner comme lui, de percevoir ses désirs, ses préoccupations, ses motivations, lui en faire prendre conscience éventuellement. Conseiller peut alors se réduire à donner la bonne information au client, à l'orienter vers les services les plus compétents pour le satisfaire.

Puis, place au professionnalisme. Dans la relation client, celui qui assure le rôle de « Conseil » a deux types de préoccupations :

A - L'intérêt qu'il porte au produit qu'il propose;

B - L'intérêt qu'il porte au client;

Orientation produit



Ces deux préoccupations ne s'excluent pas mais peuvent avoir des combinaisons différentes.

Il y a donc 5 styles de vendeur – conseil efficaces. L'utilité de cette typologie est de prendre conscience qu'il n'y a pas qu'un seul style efficace et de repérer plus précisément les caractéristiques de notre propre style afin d'augmenter nos chances de réussite dans notre rôle de conseil en adaptant à chaque type de client le type d'attitude adéquat.

Ce qu'il ne faut surtout pas faire : être « haute pression » toujours speed et expédier le client, être « rêveur » en proposant des offres irréalistes, ou encore être manipulateur pour atteindre ses objectifs.

Ainsi, il faut réunir les 5 conditions suivantes pour assurer un rôle de conseil efficace auprès du client :

- Analyser avec le client ses besoins et ses motivations ;
- Maîtriser l'offre de produits et services de la banque de manière détaillée, précise et hautement qualifiée mais également être informé des propositions de la concurrence pour mieux argumenter auprès du client ;
- Avoir un argumentaire prêt sur chaque proposition, tout en étant posé, structuré et méthodique. Attention ! Le pire scénario serait de se retrouver à parler tout seul car le client doit pouvoir s'exprimer pour valider chaque argument présenté. L'argumentaire doit être adapté pour que le client puisse parler de lui et de rien d'autre ! Par ailleurs, ne pas oublier d'observer les mimiques du client et de contrôler sur son visage l'impact de chaque argument présenté ;
- Commencer d'abord par les avantages et non par les caractéristiques dans la présentation des arguments de vente. Ce que l'on conseille au client en matière bancaire, ce qu'on lui vend comme promesse c'est en réalité et pour schématiser une meilleure santé financière, voire pour certains une prise en charge de type patrimoniale, non une énumération de taux abscons ou de termes spécieux ;
- Savoir faire des compromis tout en sachant dire « non » quand une chose n'est pas possible

Ces quelques éléments peuvent apporter un léger éclairage sur le rôle de conseil que doit assurer chaque ambassadeur de la BNI auprès des clients.

Corinne N'GUESSAN

Chef de Département Animation et Développement du Réseau
Direction de la Clientèle des Particuliers et du Réseau

Agenda

Les anniversaires du mois de Août



- 1er Août : N'Guessan Georges Stevens
- 03 Août : Bamba Mohamed, Doumante Emmanuel, Bouedy Marie Ange, Kouamé E. Lydie Agnès
- 04 Août : Heraïbi Hassane Yacoub, Séa Raphaël
- 05 Août : Gossan Okpo
- 07 Août : Kouakou G. Fabrice, Tanon B. Carine, N'Guetta G. Serge
- 08 Août : Zamblé Bi Yves Donatien, Samaké Tiemoko, Ponou Williams, Bossé Hermann
- 09 Août : Kouamé Leblouah
- 10 Août : Aladé Patrick
- 11 Août : Kouadio M. Anita Générosa
- 12 Août : Bahoué Marina
- 13 Août : Kouassi Mariam, Kossonou Marie France,
- 16 Août : Fadiga Mariama
- 17 Août : Ouattara Douyeri Patrick
- 19 Août : Edoukou Roland Ghislain
- 21 Août : Yao Adjoua Constance
- 22 Août : Koffi Jean Philippe
- 23 Août : Diarra Bakary, Yéo Grace Léa
- 24 Août : Vovo M. Pascale, Kéita Rokia
- 25 Août : Diby Akissi Kan Louise
- 26 Août : Ackah Ablé Durand
- 27 Août : Mara Sekou, Kouakou D. Régine Joelle, Ouattara Marius
- 28 Août : N'Dakpri Hervé Serge, Diomandé Touo Sabine
- 31 Août : Kouakou Amenan Rita



ARRIVÉE



DÉPART



0