



Héloïse FONTAINE, 2^{nde} 1 GT au Lycée Le Rebours , Paris 13

Cahier de stage Seconde

Semaine du 9 au 22 Juin 2017

VOLKSBANK Untere Saar,

Merziger Str.30 , 66663

Maitre de stage : Frau Ingrid Sauerwein

Sommaire

Contenu

1 – Introduction.....	3
2 – La structure d’accueil.....	4
2.1 - Présentation de l’entreprise.....	4
2.2 – Situation géographique	4
2.3 - Activité.....	5
2.4 - Historique	5
2.5 - Organigramme de La banque	5
3 – Organisation de vie dans la banque	6
3.1 – Journée type	6
3.2 – Journal de bord.....	6
5 - Observation du métier de banquier.....	10
6 - Analyse du stage.....	12
7 - Remerciements	13
8 – Annexes	14

1 - Introduction

L'objectif de mon stage était de me faire découvrir le monde de l'entreprise durant deux semaines du 12 au vendredi 22 Juin 2016 à la fin de la classe de seconde.

J'ai choisi d'aller faire mon stage en Allemagne, sans connaître à l'avance l'entreprise à laquelle je serai affectée. J'ai déjà effectué plusieurs séjours en Allemagne et chacun d'entre eux a été pour moi très enrichissant. Pour ce séjour, l'occasion m'a été donnée d'effectuer mon stage dans une banque, ce qui me plaît car jusqu'à présent, j'avais une vision assez floue des différentes activités d'une banque.

Ces deux semaines m'ont permis d'avoir une vue plus précise du fonctionnement d'une banque et de ses activités. Ces deux semaines sont passées très vite.

J'ai eu la chance d'être accueillie par Madame Ingrid Sauerwein, que je remercie pour le temps qu'elle m'a accordé et sa gentillesse.

2 - La structure d'accueil

2.1 - Présentation de l'entreprise

L'entreprise Volksbank est un groupe bancaire fondé en 1850 dont le siège social est basé à Vienne en Autriche. Il est principalement présent dans les pays de l'Europe centrale comme: Autriche, Allemagne, Bosnie-Herzégovine, Croatie, République Tchèque, Hongrie, Malte, Roumanie, Serbie, Slovaquie, Slovénie et Ukraine. Sa forme juridique est une société détenue par des actionnaires.

Les actionnaires sont de la Sberbank, qui est la plus grande banque d'Europe orientale.

L'agence de la Volksbank dans laquelle j'ai effectué mon stage a été construite en 1998 et se situe à Merzig.

2.2 - Situation géographique



2.3 - Activité

La Volksbank est une entreprise bancaire, essentiellement axée sur les services financiers concernant le marché des particuliers. Son activité principale consiste à commercialiser l'offre de produits et services en informant et conseillant la clientèle.

2.4 - Historique

En 2011, la Volksbank a été rachetée par Sberbank pour un montant d'environ 600 millions d'euros.

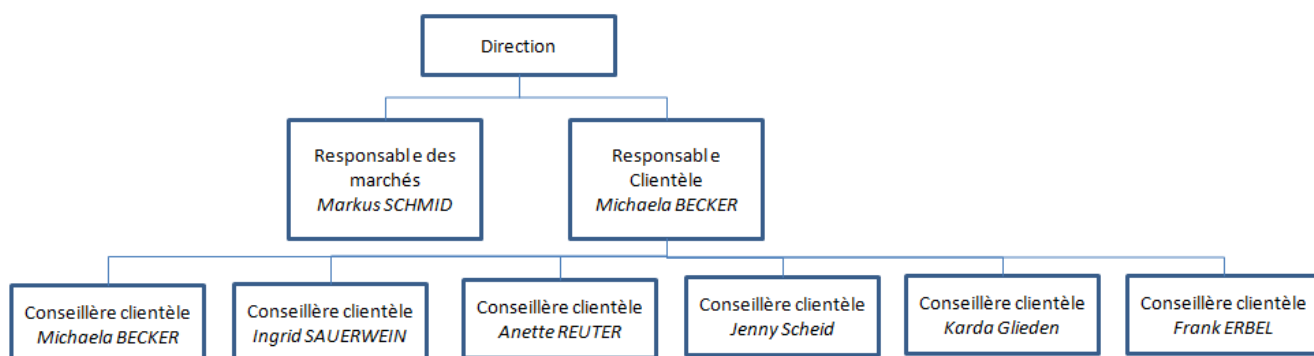
En octobre 2014, la Volksbank a échoué avec 24 autres banques au test de résistance de la Banque Centrale Européenne et de l'autorité bancaire européenne.

2.5 - Organigramme de La banque

Le personnel de la banque est essentiellement composé de conseillers clientèle.

Quatre femmes travaillent la journée entière, une femme travaille la mi-journée et une femme travaille le mercredi et le jeudi uniquement.

L'organigramme de l'agence est le suivant :



3 – Organisation de vie dans la banque

3.1 – Journée type

Les horaires de la banque ne sont identiques chaque jour.

Les Lundi/Mardi/Vendredi :

Matin : 8h – 12h30

Après-midi : 14h – 16h30

Le Mercredi :

Matin : 8h – 12h30

Après-midi : fermé

Le Jeudi :

Matin : 8h – 12h30

Après-midi : 14h – 18h

Toutes les journées se déroulent dans les locaux de la banque, au 30, rue Merziger à Merzig.

3.2 – Journal de bord

- **Lundi 12 Juin**

C'est le jour de mon arrivée à la banque, ma responsable de stage m'a présenté les locaux, le personnel et les règles importantes à respecter.

Je suis arrivée par l'accueil qui dispose d'un grand comptoir avec une salle d'attente et un grand bureau. J'ai pu visiter l'espace de détente et la cuisine aménagée pour les salariés, plusieurs bureaux qui sont dédiés à une activité spécifique. Puis j'ai remarqué les portes blindées avec leurs codes de sécurité. Je n'ai pas eu accès à la salle des trésors pour des raisons de sécurité.

Cahier de stage 2^{nde} – VOLKSBANK

Les règles que j'ai du observer pendant mon stage son les suivantes :

- Les données sont confidentielles, le secret professionnel est de vigueur, on ne peut pas connaitre le nom du client en tant que stagiaire.
- En cas de cambriolage, il ne faut pas avoir d'actes courageux pour sa propre sécurité ; il faut obéir aux cambrioleurs.
- On trouve à l'accueil de la banque des boutons pour alerter la police, ainsi que des caméras de surveillance.
- On a interdiction de rester à l'arrière du client pour observer le code qu'il saisit.
- Il faut toujours laisser les stores entre ouverts pour que la police puisse voir à l'intérieur.

L'après-midi, je suis restée à observer l'accueil au comptoir du service client.

- **Mardi 13 Juin**

Je suis allée chercher le courrier à la réception pour l'apporter à l'accueil.

J'ai effectué une recherche d'informations sur la banque.

- **Mercredi 13 Juin**

Je suis allée chercher le courrier à la réception pour l'apporter à l'accueil.

J'ai pu interroger mon responsable sur son activité dans l'entreprise.

J'ai trié le courrier par entreprise et par client.

Cahier de stage 2^{nde} – VOLKSBANK

- **Jeudi 14 Juin**

Je suis allée chercher le courrier à la réception pour l'apporter à l'accueil.

J'ai retiré les feuilles des classeurs de la banque pour les mettre dans un conteneur particulier afin de les couper en petits morceaux.

Puis j'ai vidé les poubelles de papier pour les mettre également dans le conteneur.

- **Vendredi 15 Juin**

Je suis allée chercher le courrier à la réception pour l'apporter à l'accueil. J'ai pris des photos du bâtiment pour mon rapport de stage, puis j'ai imprimé des documents administratifs.



- **Lundi 18 Juin** : Observation au comptoir

En observant au comptoir, j'ai remarqué que la communication dans la banque était un élément très important. Elle peut aussi bien être orale (par téléphone ou au comptoir) que manuscrite (par courrier) ou bien électronique (par mails).

J'ai relevé le courrier, et fait le découpage de papiers spéciaux pour en faire des Post-it.

- **Mardi 19 Juin** : Observation au comptoir

Une dame vient rapporter à l'accueil qu'elle était dans un magasin puis s'est rendu-compte qu'elle n'avait plus sa carte bancaire sur elle. Elle est donc venue à la banque pour faire bloquer sa carte. La conseillère effectue le blocage pour éviter que des opérations frauduleuses ne soient faites.

- **Mercredi 20 Juin** : Observation au comptoir

Un homme a un problème avec sa carte bancaire qui est bloquée et il veut savoir pourquoi. Apparemment, il n'a plus assez d'argent sur son compte.

Un autre cas concerne une dame qui vient suite à un problème pour se connecter sur son compte en banque en ligne. La conseillère va lui renvoyer un nouveau code d'accès par courrier.

5 - Observation du métier de banquier

J'ai pu observer pendant deux semaines le métier de l'activité bancaire, à cette occasion pu interviewer Mme Sauerwein:

Héloïse: « Quel est votre travail ? »

Mme Sauerwein: « Je suis conseillère et je m'occupe du crédit à la consommation, pour que mes clients puissent financer l'achat de voiture, voyage ou produits de luxe. Cela exclut les crédits immobiliers »

Héloïse: « Depuis quand travaillez-vous dans cette banque? »

Mme Sauerwein: « Je travaille ici depuis Septembre 2008 ».

Héloïse: « Quelles sont les raisons qui vous ont amenée à travailler dans une banque ? »

Mme Sauerwein: « J'ai toujours aimé compter, calculer et j'aime le contact avec les gens. J'avais déjà pratiqué des stages dans la banque et ça m'avait beaucoup plu. »

Héloïse: « Quels sont les avantages et les inconvénients à travailler dans une banque ? »

Mme Sauerwein: « Les avantages sont les horaires, puisqu'elles sont fixes et le contact humain. Les inconvénients sont qu'il y a beaucoup à faire en peu de temps, c'est donc très fatigant ».

Héloïse: « Quel bac faut-il avoir Quelles études faut-il suivre pour pouvoir travailler dans une banque? »

Mme Sauerwein: « On n' a pas forcément besoin d'avoir le bac général, on peut aussi devenir banquier en ayant le bac professionnel. »

Héloïse: « Quels sont les problèmes que les clients rencontrent le plus souvent ? »

Cahier de stage 2^{nde} – VOLKSBANK

Mme Sauerwein: « La plupart des clients ne savent pas comment gérer leur argent sur leurs comptes pour en tirer des bénéfices, car les pourcentages de leur bénéfices baissent de plus en plus. D'autre part, certains clients souhaitent avoir un crédit pour pouvoir s'acheter une voiture ou des objets de luxe, mais le problème est qu'ils ne sont pas toujours en capacité de le rembourser. »

Héloïse: « Avez-vous déjà vécu un braquage lors de votre carrière? »

Mme Sauerwein: « Oui dans une autre banque, les hommes étaient armés, cela était très impressionnant ».

6 - Analyse du stage

Mes impressions après deux semaines de stage :

Ce que j'ai découvert : l'activité bancaire de plus près, le rôle des conseillers bancaires et en Allemagne.

Ce qui m'a surpris : Le travail qui peut être intense par moments.

Ce que j'ai appris : j'ai découvert le métier de service clientèle et j'ai pris connaissance des difficultés que pouvaient rencontrer certaines personnes avec leur compte bancaire.

Ce qui m'a déçu : Rien

Ce que j'ai apprécié : le contact avec le personnel, vivre dans un service qui traite avec des clients.

Les apports du stage : ce stage m'a beaucoup appris sur le métier de conseiller bancaire, les qualités à avoir et les responsabilités que cela implique.

Le métier que j'envisage d'exercer plus tard : je ne sais pas encore très bien, mais j'ai envie d'exercer dans un métier qui soit en contact avec une clientèle.

7 - Remerciements

Je tiens tout particulièrement à remercier Madame Becker, responsable du pôle clientèle de la Volksbank Untere Saar de m'avoir accueillie dans l'agence ainsi que Madame Sauerwein avec qui j'ai pu partager une partie de son activité, sans oublier ma famille d'accueil sans qui ce stage n'aurait pas été possible.

8 – Annexes

Ci-joint, la carte de contact client.