



معهد التكوين المصرفي

Institut de la Formation Bancaire



THÈSES

D.A.P.B

Option Commerciale



2024

IFB/ DIP/DAPB : Option Commerciale /Thème N°01 :

L'impact de la communication interne sur la performance des équipes :

Les pratiques de la communication en tant qu'outil managérial sur la motivation des collaborateurs.

IFB/ DIP/DAPB : Option Commerciale / Thème N°02 :

Les stratégies de communication efficace pour améliorer l'expérience client au sein d'une agence bancaire.

Analyse de l'efficacité des techniques de communication déjà utilisées / ou à utiliser pour personnaliser le parcours client.

IFB/ DIP/DAPB : Option Commerciale /Thème N°03 :

La gestion des conflits par la communication en milieu Bancaire :

Exploration des méthodes de résolution de conflits à travers une communication efficace entre (banquiers et client) ou entre (collaborateurs et managers).choisir un des deux axes.

IFB/ DIP/DAPB : Option Commerciale/ Thème N°04 :

Le rôle de la communication orale dans la GRC :

Étude de l'importance des compétences douces de la communication verbale et non verbale lors des interactions avec les clients.

IFB/ DIP/DAPB : Option Commerciale /Thème N°05 :

L'importance de la formation en communication pour les conseillers clientèle :

Étude des programmes de formation en communication et leur impact sur la performance des conseillers et leur relation avec les clients.

IFB/ DIP/DAPB : Option Commerciale / Thème N°06 :

L'utilisation des réseaux sociaux comme stratégie d'acquisition de nouveaux clients:

Étude de l'impact de la stratégie de contenu dans les médias sociaux dans le but de l'acquisition de nouveaux clients.

IFB/ DIP/DAPB ; Option Commerciale /Thème N°07 :

Développement de la relation Banque- entreprise (B2B)

Approches commerciales et stratégies de partenariat

IFB/ DIP/DAPB ; Option Commerciale /Thème N°08 :

Le Développement de Nouveaux Segments de Marché de niche en Banque

Une concurrence accrue, la multiplication des produits et services qui se ressemblent, des nouveaux entrants qui proposent des offres novatrices et de nouvelles manières de consommer l'offre bancaire, sont autant d'éléments qui poussent les banques à se positionner sur d'autres marchés encore vierges ou peu adressés.

Points à développer :

- Quelles stratégies pour pénétrer de nouveaux segments (clientèle haut de gamme, expatriés).
- Analyse des besoins spécifiques et adaptation des offres commerciales.

IFB/ DIP/DAPB ; Option Commerciale /Thème N°09 :

L'importance de l'expérience client dans le succès commercial.

Les clients de nos jours sont de plus en plus exigeants et informés, la qualité de service reste un axe primordial pour la captation puis la fidélisation des clients, l'un des aspects de la qualité de service est porté par l'expérience que le client va vivre à chaque fois qu'il fera appel à sa banque, pour cette dernière l'enjeu est qu'elle puisse être inoubliable et enchantée.

Points à développer :

- Comment optimiser l'expérience client pour augmenter les ventes.
- Quels leviers de l'expérience client pour la rétention et la satisfaction.
- L'utilisation des nouvelles technologies pour améliorer les processus de vente.
- L'impact des innovations technologiques sur les relations clients et la vente

IFB/ DIP/DAPB ; Option Commerciale /Thème N°10 :

La Gestion des crises dans le secteur bancaire et son impact sur la Force de Vente

Comment la force de vente doit agir en temps de crise ? une question que toutes les banques doivent se poser pour maintenir le cap.

Points à développer :

- Quelles stratégies commerciales en période de crise économique ou financière.
- Comment retenir des clients et gérer les relations en temps de crise.

IFB/ DIP/DAPB ; Option Commerciale/ Thème N°11 :

L'influence de la culture d'entreprise sur la performance commerciale en Banque.

De plus en plus d'entreprises affichent leurs valeurs en grand, prônent la qualité de vie au travail, l'équilibre vie professionnelle/ vie privée, leur engagement RSE, et intègrent ces éléments dans la culture même de l'entreprise.

Points à développer :

- Comment la culture d'entreprise façonne les pratiques commerciales.

Faites une Étude de cas sur une banque ayant réussi à aligner culture et stratégie commerciale.

IFB/ DIP/DAPB ; Option Commerciale / Thème N°12 :

La transformation Digitale et son impact sur les métiers commerciaux en Banque

La digitalisation des métiers bancaires représente un enjeu majeur dans la pérennité et le positionnement des banques face à leur concurrents actuels et nouveaux :

Expliquez :

- Comment la digitalisation modifie les processus de vente et de relation client ?
- Quel sont les outils numériques introduits dans la fonction commerciale et leur rôle dans la performance commerciale ?
- Quels sont les autres impacts de la digitalisation sur la fonction commerciale que vous pouvez inclure ? développez

IFB/ DIP/DAPB ; Option Commerciale/ Thème N°13 :

Stratégies de Fidélisation client dans le secteur Bancaire.

La fidélisation des clients a une importance majeure pour les banques, et octroie plusieurs avantages pour les institutions qui en connaissent les techniques :

Expliquez

- Quelles sont les techniques de fidélisation que les banques peuvent appliquer à l'instar des marques de grande distribution ou compagnies aériennes par exemples : programmes de fidélité, personnalisation des services ...
- En quoi la mesure de la satisfaction client a un impact sur la fidélité.
- Tout autre sujet pertinent à développer pour cette thématique.

IFB/ DIP/DAPB ; Option Commerciale/ Thème N°14 :

La gestion de la relation client dans le contexte des médias sociaux : utilisation des médias sociaux pour interagir avec les clients et impact des réseaux sociaux sur la perception de la marque et la fidélisation des clients .

IFB/ DIP/DAPB ; Option Commerciale/ Thème N°15 :

L'importance et les enjeux stratégiques de l'optimisation des performances produits dans la conjoncture actuelle des banques.

IFB/ DIP/DAPB ; Option Commerciale/ Thème N°16 :

L'importance de la qualité de service client dans la fidélisation en analysant comment la qualité du service affecte la fidélisation client.

IFB/ DIP/DAPB ; Option Commerciale/ Thème N°17 :

Analyser comment la segmentation du marché améliore la personnalisation des interactions avec les clients et influence la gestion de la relation client .

IFB/ DIP/DAPB ; Option Commerciale/ Thème N°18 :

Évaluer comment une approche omnicanale peut améliorer l'expérience client et la gestion de la relation client d'une manière générale .

IFB/ DIP/DAPB ; Option Commerciale/ Thème N°19 :

Analyser l'impact des compétences relationnelles (écoute active, empathie, communication) et l'impact du leadership des managers sur la performance des commerciaux et les résultats de vente.

IFB/ DIP/DAPB ; Option Commerciale/ Thème N°20 :

L'impact du stress et la gestion du stress dans l'amélioration de la performance des commerciaux, analyse de l'impact du stress et quelles sont les meilleures stratégies à mettre en place pour la gestion du stress.

NB :

Longueur du dossier d'opportunité 10 à 20 pages