

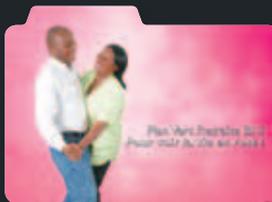
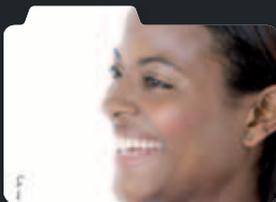
# BNI *news*

N°40  
AVRIL 2012

Votre bulletin interne d'information



*La satisfaction,  
une valeur BNI !*



- **Dossiers** : Les différents types de produits gérés
- **DCPR en action** : semaine d'animation commerciale GIM UEMOA
- **Spot sur...** : Plan Vert Retraite BNI

# D É M A R C H E Q U A L I T É

---



*Christine Djibril*

A la BNI, la **satisfaction** de nos clients constitue une priorité !

[www.bni.ci](http://www.bni.ci)

**Financer pour développer**



## La satisfaction, une valeur BNI !

« Le client n'achète jamais un produit. Par définition, le client achète la satisfaction d'un besoin. Il achète une valeur ».

Peter Drucker

Précédemment dans le BNI News, le sourire était en estime car il contribue au bien-être du client. Nous avons compris que notre manière d'être et de nous comporter sont la base de la satisfaction du client.

Restons à l'écoute de nos clients, anticipons leurs besoins et accompagnons leur développement. Pour tout dire, faisons de la satisfaction du client une valeur BNI !

Ainsi, toujours sur le chemin de la qualité, empressons nous d'ériger en préceptes ces bons comportements afin de maintenir un degré de satisfaction élevé chez nos clients, car la qualité doit être reconnue par tous, sans exception.

La rubrique **SPOT SUR...** présente ce mois-ci le produit de bancassurance **PLANVERT RETRAITE (PVR)**.

Satisfaire nos clients, plus qu'un devoir une priorité !

Bonne lecture et rendez-vous le mois prochain !

La Rédaction



### Sommaire

DOSSIER DU MOIS .....	4-5
SPOT SUR.....	6
LA PAROLE AUX CLIENTS ...	6
DCPR EN ACTION.....	7
BNI ACTU' .....	7
LA VIE ET L'AVIS DES AGENTS.....	8

#### Directeur de publication :

Eugène KASSI

#### Rédacteur en Chef :

Maya AKRE WATANABE

#### Rédacteurs :

Léa TANOHYAO,  
Check DIARRA,  
Manuela GUINAN,  
Tardy KOUASSI BLE,  
Achille AKOMAN  
Saint Rémi TCHIMOU  
Geneviève ALLE  
Donatien EFFOLI

## LES DIFFERENTS TYPES DE PRODUITS GERES

Après avoir traité de la définition, des caractéristiques et des avantages des produits gérés, nous nous évertuons à vous présenter dans le présent bulletin, un aperçu de quelques types de produits gérés ainsi qu'une analyse de leurs avantages.

Il faut rappeler que depuis le début des années 1990, les produits gérés ont gagné en popularité auprès des investisseurs des marchés financiers développés, particulièrement de ceux qui considèrent comme trop complexe ou trop risquée la souscription directe d'obligations ou d'actions. Les produits gérés conviennent également aux épargnants qui disposent d'un capital restreint, mais qui veulent tout de même profiter des avantages de la diversification et de la gestion professionnelle.

Vu la multitude de produits gérés, nous présenterons ici les quatre (4) les plus commercialisés sur les marchés financiers à savoir les organismes de placement collectif en valeurs mobilières, les fonds de couverture, les fonds distincts et les fonds négociés en bourse.

1. Les organismes de placement collectifs en valeurs mobilières : les fonds communs de placement.

Un fonds commun de placement est un instrument de placement géré par une société de gestion, qui regroupe les sommes qu'elle reçoit d'épargnants et les investit dans divers titres, notamment des actions, des obligations et des instruments du marché monétaire. Les épargnants qui confient des sommes au fonds en deviennent actionnaires ou porteurs de parts, et en partagent les revenus, charges, gains et pertes proportionnellement au nombre de parts ou d'actions qu'ils détiennent. Les actifs du fonds sont gérés par des gestionnaires professionnels, qui investissent les sommes recueillies selon les politiques et les objectifs du fonds et selon un style donné de placement. A la question de savoir si les fonds communs de placement sont-ils la solution idéale pour tous les investisseurs, il convient de répondre que : « Bien qu'il n'existe pas d'investissement qui convient parfaitement à tous les investisseurs, cependant, les fonds communs de placement sont devenus un produit important pour un grand nombre d'investisseurs ». Sur les marchés développés, ils sont l'un des instruments de placement les plus visibles pour de nombreux investisseurs, du client de détail moins fortuné à l'investisseur institutionnel de

grande envergure.

Les fonds communs de placement offrent de nombreux avantages à l'acheteur. Outre divers degrés de sécurité, de revenu et de croissance, ce mode de placement comporte les avantages suivants :

- Gestion professionnelle peu coûteuse : le gestionnaire de portefeuille du fonds, un spécialiste du placement, gère sur une base continue le portefeuille de placements du fonds. L'épargnant tout autant que l'investisseur plus avisé ont recours aux fonds communs de placement parce qu'ils n'ont pas le temps, les connaissances ou l'expertise voulus pour gérer leur portefeuille de placements. Les fonds permettent d'avoir accès, à peu de frais, à des services professionnels de gestion de placements.

- Diversification : il est pratiquement impossible pour un particulier de se bâtir un portefeuille bien diversifié. Du fait que les épargnes individuelles sont regroupées, les fonds communs de placement bénéficient d'économies d'échelle, dont profitent à leur tour les détenteurs de parts. Outre qu'ils donnent accès à une plus vaste gamme de valeurs mobilières, les fonds gérés peuvent effectuer des opérations à coût moindre que ce qu'un épargnant devrait payer.

2. Les fonds de couverture

Le fonds de couverture est un fonds en gestion commune, peu réglementé, dont les gestionnaires jouissent d'une grande marge de manœuvre quant aux stratégies de placement à utiliser. Ces stratégies sont souvent appelées stratégies de placement alternatives, bien que cette désignation puisse également viser des placements en actions de sociétés fermées, en biens immobiliers, en contrats à terme gérés sur marchandises et instruments financiers. Les gestionnaires de fonds de couverture ne sont pas soumis aux règles applicables aux gestionnaires de fonds communs de placement. Ils peuvent prendre des positions vendeur, utiliser des dérivés à des fins de spéculation et d'effet de levier, effectuer des opérations d'arbitrage et investir dans tout type de marché, quelles que soient les circonstances, s'ils y voient une occasion de réaliser un revenu. Selon certaines estimations, il y aurait quelque 10 000 fonds de

couverture actifs à l'échelle mondiale, et leur actif totaliserait plus de 1,76 billion de dollars américains, contre 400 milliards de dollars en 2001. (Source : Hedge Fund Research Inc.).

Pour pouvoir investir dans de tels fonds, les investisseurs doivent être considérés soit comme des investisseurs avertis, soit comme des investisseurs qualifiés (accredited investors). Les investisseurs avertis ou qualifiés doivent répondre à certaines exigences minimales en matière de revenu, de valeur nette et (ou) de connaissances en placement. Les avantages d'un fonds de couverture sont :

- Faible corrélation avec les catégories d'actif traditionnelles : Même si les degrés de corrélation peuvent changer à la longue, les rendements globaux des fonds de couverture ont affiché une faible corrélation par rapport aux rendements des catégories d'actif traditionnelles telles que les actions et les titres d'emprunt. Si ces faibles corrélations se maintiennent, les fonds de couverture peuvent offrir de la diversification et contribuer à réduire le risque global du portefeuille.

- Rendement absolu : Les gestionnaires de fonds de couverture cherchent à obtenir un rendement positif ou absolu, quel que soit la conjoncture du marché (à la hausse, à la baisse, sans tendance nette), et non pas simplement à surpasser un indice boursier donné, comme c'est le cas pour la plupart des fonds communs de placement.

- Possibilité de volatilité réduite et de rendement accru : Comme ils ont le potentiel d'afficher de meilleurs rendements et généralement des écarts types moins élevés, les fonds de couverture, pris collectivement, surpassent souvent les autres catégories d'actif au titre des rendements pondérés en fonction du risque.

3. Les fonds distincts

Les fonds distincts, possèdent cependant aussi des caractéristiques uniques qui permettent de répondre à certains besoins particuliers des clients, tels que la garantie à l'échéance du contrat, la prestation de décès et l'insaisissabilité. Contrairement à d'autres genres de fonds d'investissement, les fonds distincts sont assujettis à la réglementation des assurances, puisqu'ils constituent en fait des contrats d'assurance. Le titulaire d'un contrat

qui achète des parts de fonds distinct n'est pas propriétaire des éléments d'actif détenus par le fonds. Ses droits reposent uniquement sur les dispositions du contrat lui-même. Comme il s'agit d'un contrat d'assurance, les droits et les prestations associés à un contrat de fonds distincts sont plus complexes que dans le cas de la propriété d'une valeur mobilière. Les avantages des fonds distincts sont :

- Garantie à l'échéance : Pour offrir une meilleure protection du capital, beaucoup de fonds offrent une garantie minimum obligatoire de 75 % à 100 %. Ces garanties, qu'elles prévoient la récupération de la totalité ou d'une partie du capital, représentent un avantage intéressant pour les personnes qui désirent une protection précise contre le risque d'une perte en capital.

- Prestations de décès : les prestations de décès associées aux fonds distincts répondent aux besoins des clients qui veulent bénéficier des catégories d'actifs à long terme tout en s'assurant que leurs placements sont protégés en cas de décès.

- Insaisissabilité : l'insaisissabilité tient au fait que les fonds distincts se présentent sous la forme de contrats d'assurance. elle peut représenter un atout précieux pour les clients dont la situation personnelle ou professionnelle rend vulnérables à la saisie de biens que pourrait imposer le tribunal en remboursement de dettes. Les propriétaires-entrepreneurs, les professionnels et d'autres

clients qui s'inquiètent de leur responsabilité financière personnelle font partie des gens qui peuvent être intéressés par l'insaisissabilité que peut assurer un fonds distinct.

- Levée de l'homologation : les fonds distincts permettent à un client d'éviter les droits d'homologation coûteux prélevés sur l'actif détenu dans les fonds communs de placement. L'homologation s'entend du processus juridique d'administration du patrimoine d'une personne décédée. Le fait d'éviter la procédure d'homologation permet des économies importantes et constitue l'un des principaux avantages des fonds distincts sous l'angle de la planification successorale.

#### 4. Les fonds négociés en bourse

Les fonds négociés en bourse (FNB) sont des structures de placement qui allient certaines caractéristiques et fonds communs de placement et des actions individuelles. Constitués en sociétés d'investissement à capital variable, ils ressemblent beaucoup aux fonds indiciels, car ils se composent d'un portefeuille de titres créé en vue de reproduire des indices de marché précis. Ils se distinguent toutefois des fonds indiciels principalement par le fait que leurs titres sont négociés en bourse, comme des actions, pendant toute la séance, et qu'ils peuvent recourir aux mêmes types de stratégies de négociation que celles qui sont employées avec des actions, comme l'utilisation des dérivés et la vente à découvert.

La plupart des investisseurs utilisent les FNB de l'une des deux manières suivantes. Certains les emploient comme un placement passif de base dans un indice et dans ce cas comptent les détenir longtemps. D'autres, particulièrement les investisseurs actifs, utilisent les FNB pour tirer parti de leurs prévisions à court terme pour un indice particulier. Ces investisseurs négocient parfois les FNB fréquemment et peuvent compter ne maintenir une position que pendant une durée brève.

Les FNB sont des placements intéressants car ils offrent des possibilités immédiates de diversification et affichent un ratio de frais de gestion (RFG) considérablement plus faible que les fonds communs de placement classiques; le RFG de certains FNB n'est que de 15 points de base. Bien que le courtage soit un facteur à considérer lors de l'achat ou de la vente d'actions de FNB, il peut être compensé, à long terme, par le faible RFG. En outre, les FNB sont structurés de sorte à réduire au minimum les distributions de gains en capital, leur taux de rotation du portefeuille étant inférieur à celui des fonds communs.

Pour plus amples informations sur le présent thème, prière visiter le site de CSI (école d'accréditation des titres professionnels du secteur financier au Canada) : [www.csi.ca](http://www.csi.ca)

Tardy KOUASSIBLE  
vkouassible@bni.ci

## ■ LE CONTRAT DE BAIL PROFESSIONNEL (1<sup>ère</sup> PARTIE)

Dans cette parution, nous voulons vous entretenir sur l'un des contrats les plus usités : le bail.

Utilisé à titre d'habitation ou de bureaux, le bail se révèle être l'un des contrats dont l'importance dans la vie courante impose que l'on en cerne les contours.

On distingue le bail d'habitation et le bail professionnel.

Nous allons nous intéresser, dans cette publication déclinée en deux parties, au bail professionnel.

En effet, le bail dit commercial a été supprimé par le nouvel Acte Uniforme sur le Droit Commercial Général. Désormais on parle de bail professionnel qui constitue la nouveauté de l'Acte Uniforme.

■ Du bail commercial au bail professionnel, pourquoi une telle réforme ?

Les articles qui régissent le bail professionnel sont les articles 101 à 134 de l'Acte Uniforme sur le Droit Commercial Général.

La lecture desdits articles fait ressortir la volonté du Législateur qui pourrait résulter de la nécessité d'affiner le régime du bail commercial par l'extension de son champ d'application et l'amélioration des conditions de son renouvellement et de sa réalisation.

■ Comment définir le bail professionnel ?

• Le bail est un accord:

La loi ne fait pas obligation de rédiger un écrit (convention/contrat). Dès que les intéressés se sont accordés sur le bien à louer et le prix il y

a contrat de bail.

Mais attention ! Lorsqu'il n'y a pas d'écrit, le bail est réputé être conclu pour une durée indéterminée.

De même, s'il y a un écrit, il faut prendre la précaution de bien préciser la durée sinon, là aussi, le bail sera réputé être conclu pour une durée indéterminée.

• Le bail est conclu entre deux personnes :

- La personne qui donne les locaux en location dénommée Le bailleur qui est, soit le propriétaire des locaux, soit toute personne qui a ce pouvoir en vertu de la loi ou d'une convention, et ;

- La personne qui occupe les locaux en location dénommée le preneur encore appelé le locataire.

- Le bail est conclu pour l'occupation de locaux :

Le bailleur accorde au locataire d'occuper des locaux pour une destination précise.

Les locaux peuvent être affectés à des activités commerciales, artisanales, industrielles ou toute autre activité professionnelle.

Les contrats par lesquels la BNI occupent des locaux pour l'exploitation de son activité de banque (agences, archives..) sont des baux professionnels (à la différence des baux par lesquels la BNI loge ses chefs d'agence qui sont des baux d'habitation qui ne seront pas abordés ici).

- Le bail est conclu contre le paiement d'une somme d'argent

Cette somme d'argent est dénommée « loyer ». Les parties fixent librement le montant des loyers. Il faut donc discuter pour trouver un accord. En Côte d'Ivoire, nous n'avons pas connaissance de texte qui limite la fixation des loyers, pour preuve !

Par contre, le bailleur ne peut pas comme bon lui semble augmenter (car dans tous les cas une diminution des loyers ne se conteste pas en général !) le prix des locaux en cours de bail. Le preneur peut saisir le Tribunal, qui en général fixe le niveau du loyer en se référant soit :

- Au coût pratiqué dans la zone pour des locaux de standing identique,
- À l'état de vétusté des locaux occupés,
- Ou à la superficie et la situation desdits locaux.

Il faut retenir que ce qui distingue le bail professionnel du bail d'habitation, c'est essentiellement l'affectation des lieux loués, les autres éléments de la définition étant identiques pour les deux types de baux.

L.YAO TANO (Lea.tanoh@bni.ci)  
Direction Juridique et du Contentieux

## DCPR en action

### SEMAINE D'ANIMATION COMMERCIALE GIM UEMOA

Seminaire sur la monétique, vecteur de croissance dans la banque de détail.

Sous l'impulsion des responsables du GIM-UEMOA en collaboration avec la DCPR, il a été prévu à la suite du séminaire, une semaine d'animation commerciale à nos agences de LATRILLE, ADJAME et YOPOUGON.

L'objectif de rapprochement des populations aux reflexes monétiques et l'intégration de la dématérialisation dans les habitudes de nos clients étaient au cœur de cette action commerciale.

En effet, nous avons expliqué à tous nos clients et prospects, le principe qui permet, à un utilisateur d'un moyen de paiement électronique, d'effectuer des transactions de retrait et de paiement indépendamment du réseau de distributeurs des agences de sa banque, avec les avantages suivants :

- Accès aux points de services (GAB, TPE, MOBILE, INTERNET, ETC) des autres banques
- Proximité des points de services bancaires
- Facilité dans l'utilisation des moyens de paiement électronique
- Cout de retrait GAB interbancaire régional de 500 FTTC
- Retraits, paiements sur tous les GAB, TPE, Mobile, internet et autres points de services des banques du réseau GIM, VISA, MASTER CARD.

#### CONCLUSION

La monétique, en plein essor dans l'espace monétaire UEMOA, devrait constituer un

reflexe commercial pour tout responsable et manager de banques, établissements financiers et postaux mais également pour tout agent en charge de la gestion quotidienne et continue

des relations clients ; d'où le slogan GIM sonnait comme un refrain « incitons nos clients à abandonner les espèces ».

### COMPTE RENDU : ACTION MINISTERE DE LA DEFENSE / FRCI.

Le ministère de la Défense, la marine nationale au Plateau, le camp Génie d'Adjamé et la caserne des sapeurs pompiers militaires de l'Indénié ont été visités par la DCPR dans le cadre des sorties prospectives et commerciales de la BNI au sein des Forces Républicaines de Côte d'Ivoire (FRCI), dans l'objectif de domiciliation des salaires et autres primes des nouvelles recrues de notre armée nationale.

Nous avons expliqué à tous ces nouveaux entrants au sein du dispositif sécuritaire national les avantages de nos produits et services bancaires, leur montrant ainsi l'intérêt d'être client de la BNI.

*Rendez-vous le mois prochain pour de nouvelles actions de la DCPR !*

TCHIMOU Saint Rémi

## BNI actu'

### CARAVANE BNI MISS CÔTE D'IVOIRE 2012



> Photo de famille Miss CI...

La BNI a profité de son partenariat avec le COMICI, lors de la 17ème édition de Miss CI pour dérouler une action commerciale dénommée « Caravane BNI Miss CI 2012 » avec l'équipe BNI Gagnoa du 02 au 06 Avril 2012, suivie de la célébration de « PAQUINO DE LA RECONCILIATION » et de la présélection Miss CI le 07 Avril 2012.

### I PLAN VERT RETRAITE BNI (PVR)

Pour terminer la série des solutions de notre offre actuelle bancassurance, nous vous présentons comme promis Plan Vert Retraite BNI, le contrat d'épargne retraite complémentaire de la BNI. Dans le prochain numéro, nous démarrons la présentation des solutions d'épargne de la BNI.

Garantissez votre avenir avec le Plan Vert Retraite BNI à partir de 1 092 FCFA par mois.

#### Qui peut souscrire au Plan Vert Retraite BNI ?

Tout client de la BNI titulaire d'un compte chèque et âgé de 18 ans au moins.

#### Quelles sont les garanties offertes ?

Vous fixez librement le montant de rente mensuelle que vous souhaitez percevoir au terme du contrat. Le Plan Vert Retraite BNI offre des niveaux de rente allant de 50 000 FCFA/mois à 1.000.000 FCFA/mois.

Choisissez la durée de service de votre rente au terme du contrat. Les durées de perception de la rente mensuelle sont de 12, 24 ou 36 mois.

A la souscription du contrat, selon la durée résiduelle de votre activité (nombre d'années vous séparant de la retraite), vous versez périodiquement une cotisation mensuelle sur une durée allant de 5 ans à 30 ans.

Au terme du contrat, vous percevez chaque mois la rente que vous avez choisie.

#### Comment souscrire au Plan Vert Retraite BNI ?

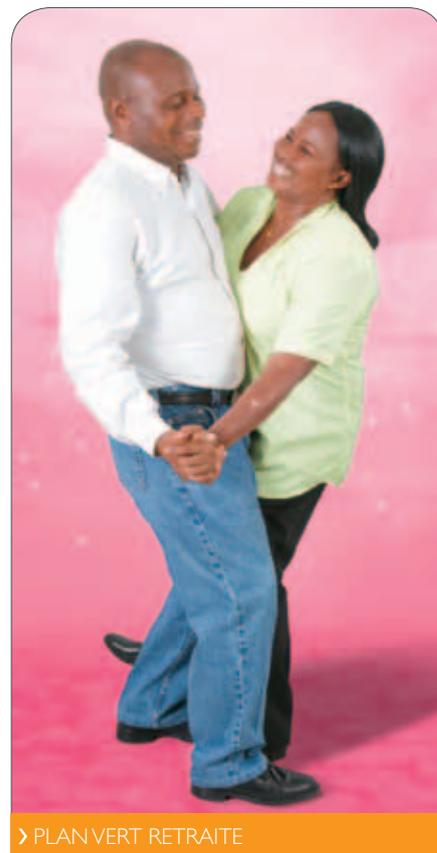
Il suffit simplement de remplir le bulletin d'adhésion auprès de votre conseiller de clientèle. Aucune formalité médicale n'est exigée.

#### Où peut-on souscrire au Plan Vert Retraite BNI ?

Plan Vert Retraite BNI est disponible dans l'ensemble des agences du réseau BNI à Abidjan et en province.

Avec le Plan Vert Retraite de la BNI, changez ainsi la façon de voir la retraite.

Check O. Diarra  
Département Communication et Marketing



> PLAN VERT RETRAITE

## La parole aux clients

### Plan Vert Retraite (PVR)



> M. Tien Edy DIAZ

#### Pouvez-vous vous présenter ?

Je suis Tien Edy DIAZ, je suis élève policier client à l'agence BNI II Plateaux Agban.

#### Que pensez-vous des services de la BNI ?

L'accueil, la disponibilité, la courtoisie sont vraiment de mise dans cette agence, les chargés de clientèle, le chef d'agence tout se passe super bien mais je garde en mémoire et je voudrais que cette promesse trouve satisfaction, lorsqu'on nous a enrôlé à l'école de police on nous a promis que nous ne préleverais pas d'agios et également notre carte magnétique et ce sur un an, mais cette

gratuité n'a pas été effective. C'est le souci que moi et bien d'autres élèves avons avec la BNI.

#### Vous connaissez notre Plan vert retraite ?

Oui.

#### Qu'en pensez-vous ?

C'est un produit d'assurance retraite j'y ai souscrit c'est une épargne certaine qui facilite la vie, je toucherais une rente dès le premier mois de ma retraite, ce qui me garantit une retraite heureuse.

Merci monsieur, merci d'avoir choisi la BNI !

## Agenda

### Les anniversaires du mois de mai

- 01 mai :** Lisette Elogne Epse Bosso, Kolantrin Yah Amélie, Kouassi Née Komenan Danielle B., Ormon Houmou Corinne,
- 02 mai :** Diarrassouba Mamourou, Abe Achi Henri Joël, Coulibaly Nazari Bakary, Atsin Renée Roseline,
- 04 mai :** Abassan Olivier Angbeni E.,
- 06 mai :** Kimou Assi Romain,
- 07 mai :** Diakite Epse Traore Mariame Diani, Alangba Epse Assi Nguessan,
- 08 mai :** Brou Samini Mireille,
- 09 mai :** Bamba Mafing Demorielle,
- 10 mai :** Ncho Solange, Don Makeya Aimee Solange Epse Zaro
- 11 mai :** Gaily Jean Louis Lambert, Sow Alizata,
- 12 mai :** Logon Didier Jean-Yves Egra,
- 13 mai :** Kouame Kouadio Rolland,
- 15 mai :** Fofana Notongara, Zouzoua Touali Guedejean Claude, Agodio Lobohonon Ella A., Kouame Epse Diabate Mopkine Rosine, Ido Akobie Isabelle, M'bra N'guessan Apo Patricia,
- 16 mai :** Mbahia Kouadio Joseph Honoré, Abhe Epse Kouakou L. Christelle Evelyne, Amaman Acho Jean-Bruce,
- 17 mai :** Djereke Assouroukou Pascal, Camara Mamadi,
- 18 mai :** Ouattara Adiata,
- 22 mai :** Ouattara Pekali Sylvain,
- 23 mai :** Kouakou Kouassi Jean Martin, Coulibaly Lassina Dieudonné Arthur,
- 24 mai :** Koffi-Oura Mireille Solange,
- 25 mai :** Sangare Bakary,
- 26 mai :** Cissoko Sekou, Abou Apadjo Hélène, Mian Ameyao Serge-Abraham, Yao Bhorey Guy Landry,
- 27 mai :** Gnanmitche Epse Zadi Edichie Liliane,
- 28 mai :** Kolie Elodie,
- 31 mai :** Kouadio Douley Daniel,

## MESSAGE QUALITE L'ACCUEIL, UNE VITRINE DIGNE DE LA BNI

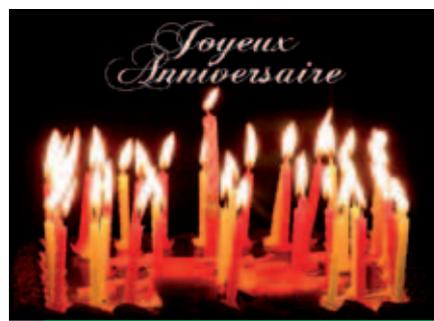
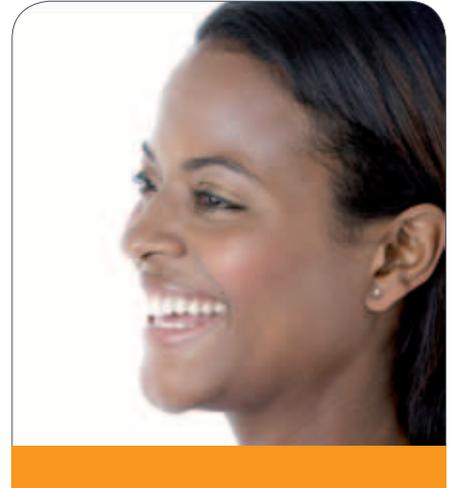
*Dans le cadre du projet accueil, tout le personnel BNI a été mis à contribution afin de rédiger la charte d'accueil de notre institution. Cette charte est notre œuvre : de façon libre et consentante, nous avons pris ces engagements. Maintenant, elle constitue notre boussole en matière d'accueil. Ainsi, il va s'agir pour chacun de nous de respecter et de mettre en application chaque engagement de la charte d'accueil que voici.*

**L'ACCUEIL CLIENT CONSTITUANT UN ELEMENT TRES IMPORTANT DANS LA QUALITE DE SERVICE OFFERT A LA CLIENTELE, MOI PERSONNEL BNI, J'EDICTE CETTE CHARTE D'ACCUEIL.**

### AINSI, JE M'ENGAGE A :

1. Porter mon badge de façon apparente pour être identifiable.
2. Soigner mon apparence.
3. décrocher le téléphone avant la 3ème 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.

Responsable qualité  
Sita KONEYEO



### Arrivées :

- |                   |                             |
|-------------------|-----------------------------|
| COULIBALY MOHAMED | KOUASSI HERMANN             |
| CARNA KONAN N'DRI | NICAISE KOUASSI OBBIN       |
| MIREILLE AMOIKON  | MARIUS-HERVE N'DAKPRI ALINE |

### Départs : 0

## PETIT RAYON DE SOLEIL



› Fille de KOUAYATE Adama, Chef d'agence BNI Korhogo

Aline Ouyang