

SUJET N° 1

DOSSIER DE L'EXAMINATEUR

Éléments à découvrir par le candidat

- Le client ressent un manque de considération : il n'a pas été contacté par la BANQUE COMMERCIALE depuis plus de 18 mois.
- Un de ses amis lui a fait part de son étonnement que la BANQUE COMMERCIALE ne lui ait fait aucune proposition de placement plus rémunérateur que le livret d'épargne.
- La démarche de la banque concurrente a été concluante.

Projets de M. ABADIE :

- financer les études supérieures que son fils aîné va bientôt suivre,
- prévoir la baisse de revenus consécutive à son départ à la retraite d'ici une quinzaine d'années.

Le candidat sera évalué sur :

- sa capacité à découvrir les causes du mécontentement du client,
- la méthode employée pour dissuader le client de quitter l'établissement,
- sa capacité à proposer au client des solutions pertinentes.

EXAMEN : BREVET PROFESSIONNEL		Spécialité : BANQUE	
Durée de l'épreuve : 20 minutes, + préparation : 20 minutes.	Coefficient : 2	Epreuve : TECHNIQUES DE COMMUNICATION APPLIQUEES AUX ACTIVITES BANCAIRES	
DOSSIER DE L'EXAMINATEUR	SESSION : 2005	N° du Sujet : 05AE3	Page : 1/1