

SUJET N° 1

DOSSIER DE L'EXAMINATEUR

Éléments à découvrir par le candidat

Il s'agit de résoudre un conflit entre une agence bancaire et le service qui gère les dossiers de crédits.

Tous les dossiers émis par un nouveau collaborateur, M. LEJEUNE, récemment embauché et diplômé du Brevet professionnel Banque, sont retournés "non conformes".

Il ne s'agit pas d'un cas isolé car ce service a pour instruction de retourner tout dossier en non-conformité avec la réglementation relative aux prêts à « taux zéro ».

Le candidat sera évalué sur sa capacité à :

- poser le problème sans animosité ;
- synthétiser le problème pour une présentation optimum à M. DURAND ;
- trouver une solution adaptée pour éviter que les dossiers de prêts soient retransmis à l'agence ;
- proposer une grille de suivi des dossiers de prêts à « taux zéro » sortant de l'agence pour s'assurer de leur conformité.

L'examineur jouera le rôle de M. DURAND, le candidat celui du directeur d'agence.

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 : 2006	N° du Sujet : 01	Page : 1/1

SUJET N° 2

DOSSIER DE L'EXAMINATEUR

Éléments à découvrir par le candidat

En 2000, M. DURAND avait une proposition de la concurrence pour un placement plus rémunérateur que ses comptes traditionnels. Il envisageait d'y verser les 30 000 € actuellement sur son PEA. Il recherchait un placement rémunéré aux environs de 5 % l'an dans un contexte de chute des taux d'intérêts.

M DURAND avait reçu et signé la notice d'information du FCP (Fond commun de placement) qui précisait les caractéristiques techniques du produit et les conditions de garantie du capital. Il a apporté cette notice à l'entretien.

Le candidat sera évalué sur sa capacité à :

- accueillir, écouter le client,
- contre argumenter pour éviter un litige (ou procès) tout en préservant la relation,
- proposer des solutions d'épargne permettant au client de retrouver son capital au plus vite tout en satisfaisant sa stratégie patrimoniale (éviter des frais de succession),
- conclure l'entretien sur un accord du client.

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 : 2006	N° du Sujet : 02	Page : 1/1

SUJET N° 3

DOSSIER DE L'EXAMINATEUR

Objectif de l'entretien : Définir les motivations de la cliente pour un placement adapté à ses attentes.

Éléments à découvrir par le candidat

M^{me} DUPOND a une fille de 40 ans qui est sa seule héritière.

Elle est propriétaire de son appartement estimé à 300 000 €.

Elle est titulaire :
d'un livret A 15 300 €,
d'un PEA 50 000 €.

Ces dernières années son PEA (Plan d' Epargne Actions) a perdu 10 000 € en conséquence de quoi M^{me} DUPOND refuse désormais toute épargne boursière.

Elle privilégie les placements garantis en capital et son principal objectif est la transmission de son patrimoine à sa fille.

M^{me} DUPOND n'acceptera en aucun cas de consacrer plus de 10 000 € à ce placement.

Le candidat sera évalué sur sa capacité à :

- accueillir la cliente en rebondissant sur l'entretien téléphonique de prise de rendez-vous,
- découvrir la surface patrimoniale et les attentes,
- présenter les avantages de l'assurance-vie en les comparant aux attentes,
- approcher le besoin client et non le produit,
- conclure l'entretien.

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 BL'EXAMINATEUR	SESSION : 2006	N° du Sujet : 03	Page : 1/1

SUJET N° 4

DOSSIER DE L'EXAMINATEUR

Éléments à découvrir par le candidat

M MARTINEAU gagne 3 000 € par mois et n'a aucun prêt ni loyer en cours (il est logé par son employeur).

Il a besoin de 10 000 € sur 3 ans.

Proposition de la concurrence : 10 000 € sur 3 ans à 5,2 % ;
frais de dossier : 120 €,
assurance : 1 € par mois pour 1 000 € empruntés
(sans assurance-chômage).

M MARTINEAU est prêt à changer de banque du fait qu'il a eu une altercation avec son conseiller « clientèle » il y a 6 mois : sa carte bancaire était arrivée à échéance et n'avait pas été renouvelée dans les délais, alors qu'il devait partir à l'étranger.

Le candidat sera évalué sur sa capacité à :

- accueillir le client,
- synthétiser les éléments de découverte indispensables à la prise de rendez-vous ;
- mettre en avant l'offre de prêt à la consommation ;
- obtenir un rendez-vous avec le client ;
- conclure l'entretien.

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 : 2006	N° du Sujet : 04	Page : 1/1

SUJET N° 5

DOSSIER DE L'EXAMINATEUR

Éléments à découvrir par le candidat

M. BOBIGNY a besoin de ces 10 000 € pour régler l'achat de la voiture qu'il a commandée. Il a toujours refusé chèque et carte par peur de ne pas savoir gérer ces instruments de paiement et d'être à découvert. Tous ses avoirs sont domiciliés au CREDIT PARISIEN.

Le candidat sera évalué sur sa capacité à :

- accueillir le client et trouver une solution au problème posé, en l'occurrence : délivrance d'un chèque de banque, éventuellement gratuit (fonds indisponibles malgré la commande préalable),
- présenter l'aspect sécurisant du chèque de banque pour ce type de transaction,
- proposer des moyens de paiement qui répondent aux appréhensions du client,
- proposer un prêt pour financer la voiture plutôt que de puiser sur l'épargne,
- rebondir sur l'offre de placement promotionnelle,
- conclure sur l'ouverture du compte épargne.

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 : 2006	N° du Sujet : 05	Page : 1/1

SUJET N° 6

DOSSIER DE L'EXAMINATEUR

Éléments à découvrir par le candidat

- M^{me} Marine BERANGER vient d'hériter, de ses parents décédés, une villa d'une valeur de 900 000 € située sur la Côte d'Azur (mise en vente au moment de la succession). M^{me} BERANGER est fille unique.
- M. BERANGER pense changer sa voiture et acheter un 4x4 dernier modèle : coût de l'opération : 35 000 €.
- M. et M^{me} BERANGER souhaitent acheter, pour leur fille, un appartement à Paris : opération estimée à 250 000 €.
- Le couple BERANGER envisage, après la réalisation de l'héritage, de vendre le salon de coiffure et de partir en Auvergne pour profiter de leur retraite : projet à 5 ans.
- Le couple BERANGER n'a pas prévu d'épargne pour la préparation de leur retraite.
- M. BERANGER est particulièrement fier de sa réussite et sait le montrer.
- M^{me} BERANGER trouve que les frais bancaires sont trop élevés.

Le candidat sera évalué sur :

- la qualité de son questionnement ouvert et la découverte des projets des clients,
- son écoute et les rebonds commerciaux proposés,
- sa capacité à traiter les objections positivement,
- sa méthode d'entretien :
 - civilité,
 - rappel de l'objet de l'entretien,
 - règle de l'entretien,
 - première question ouverte,
 - re-formulation,
 - proposition(s),
 - traitements des objections,
 - conclusion,
 - prise de congé.

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 : 2006	N° du Sujet : 06	Page : 1/1

SUJET N° 7

DOSSIER DE L'EXAMINATEUR

Éléments à découvrir par le candidat

- M. PUJOL souhaite être reconnu et valorisé, il n'aime pas les changements de personnel.
- M^{me} PUJOL ne vient pas souvent à la banque car c'est Monsieur qui se charge de gérer les comptes.
- M. PUJOL va, dans un mois, recevoir de son entreprise une prime correspondant à la valorisation de son épargne salariale d'un montant de 90 000 €.
- M. PUJOL ne souhaite pas prendre de risques et il a entendu parler de la gestion de fortune par un de ses amis.
- Le couple souhaite installer Anita, leur dernière fille âgée de 21 ans qui doit partir faire ses études de vétérinaire à l'Ecole Nationale de MAISONS-ALFORT.
- Vos clients souhaitent préparer leur retraite pour acheter une propriété sur la côte languedocienne.

Le candidat sera évalué sur :

- la qualité de son questionnement ouvert et la découverte des projets des clients,
- son écoute et les rebonds commerciaux proposés,
- sa capacité à traiter positivement les objections,
- sa méthode d'entretien :
 - civilité,
 - rappel de l'objet de l'entretien,
 - règle de l'entretien,
 - première question ouverte,
 - re-formulation,
 - proposition(s),
 - traitements des objections,
 - conclusion,
 - prise de congé.

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 : 2006	N° du Sujet : 07	Page : 1/1