

## SUJET 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 2 ans.
- Un de ses amis lui a fait part de son étonnement que la BANQUE COMMERCIALE ne lui ait fait aucune proposition de placements plus diversifiés.
- La démarche de la banque concurrente a été concluante.

### Projets de M. ALARIC :

- 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 vingtaine 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 : 2007	N° du Sujet : 01	Page : 1/1