

SUJET N° 1

DOSSIER DU CANDIDAT

SITUATION

Nouvellement affecté comme Chargé de Clientèle "Entreprise" (création de poste) dans une agence du Crédit Commercial Central, l'effectif de l'agence (7 personnes) est le suivant :

- vous-même, à qui il est demandé de gérer un portefeuille de petites entreprises et de professionnels comportant une cinquantaine de relations et provenant de l'éclatement de celui de Claude SOUVIER, 53 ans, conseiller professionnel très expérimenté sur ce poste.
- le Directeur d'Agence,
- une conseillère patrimoniale,
- un conseiller de clientèle,
- une personne à l'accueil,
- une gestionnaire administrative, Carole LEGOFF, 43 ans, excellente technicienne de la banque mais au profil peu commercial.

TRAVAIL A EFFECTUER

Il y a deux jours, l'agence a reçu du Trésor Public un avis à tiers détenteur d'un montant de 2 500 € à l'encontre de la SARL **RAPID ELEC**. A réception de l'ATD, alors que le gestionnaire du compte, Claude SOUVIER, le Directeur d'Agence et vous-même étiez absents, Carole LEGOFF a bloqué, comme il se devait, la totalité du solde disponible soit 32 800 €. Elle n'a pas pris la précaution d'en informer le gérant de la société **RAPID ELEC**, Bernard **RENAUD**.

Bernard **RENAUD**, prend connaissance de cet ATD. Très mécontent, et ne comprenant pourquoi la saisie n'a pas été limitée au montant de la créance, il se rend à l'agence, veut parler au directeur et menace de clôturer son compte.

Vous prenez rapidement connaissance du dossier du client et le recevez, afin de le calmer et de faire le nécessaire pour le conserver comme client.

RENSEIGNEMENTS COMPLEMENTAIRES

Compte de la société **RAPID ELEC** ouvert depuis 1982. Remise moyenne mensuelle : 45 k€. Solde moyen créditeur : 35 k€. Encours de prêt : 6 000 € (financement d'un véhicule utilitaire).

EXAMEN : BREVET PROFESSIONNEL		Spécialité : BANQUE	
Durée de l'épreuve : 20 minutes, + préparation : 20 minutes.	Coefficient : 2	Épreuve : TECHNIQUES DE COMMUNICATION APPLIQUÉES AUX ACTIVITÉS BANCAIRES	
DOSSIER DU CANDIDAT	SESSION : 2008	N° du Sujet : 01	Page : 1/1

SUJET N° 1

DOSSIER DE L'EXAMINATEUR

Éléments à découvrir par le candidat

Il s'agit de résoudre un conflit entre un client et une agence bancaire.

M. Bernard RENAUD est gérant de la SARL RAPID ELEC. Il assure la partie commerciale et le suivi des chantiers. Son épouse prend en charge la gestion administrative (encaissements clients, règlements fournisseurs, paie...). Depuis 5 semaines cette dernière est très souvent en déplacement à Tours pour assister son père actuellement très malade. Etant perturbée, M^{me} RENAUD a oublié de régler la taxe professionnelle, ce qui explique la réception de l'ATD.

M. RENAUD est furieux de ne pas avoir été informé par la banque et contrarié que la totalité du solde bancaire ait été bloqué. Son épouse lui a indiqué par téléphone ce matin qu'il devait effectuer environ 12 000 EUR de règlements (fournisseurs et salaires). Comment va-t-il pouvoir faire ?

Les époux RENAUD sont propriétaires de leur résidence principale, un appartement de 100 m² dans un quartier résidentiel. Ils sont sur le point de signer une promesse de vente pour acquérir le studio de 30 m² qui jouxte leur logement et effectuer un agrandissement. Coût de l'opération : 135 k€ pour l'acquisition et 30 k€ de travaux. Ils sont clients à titre personnel dans un établissement concurrent. Portefeuille titres de 120 k€ + 2 LDD (8 000 €) + 2 assurances vie (50 k€).

Le candidat sera évalué sur sa capacité à :

- accueillir, écouter, analyser et reformuler les propos du client en évitant que la conversation ne tourne au litige,
- présenter les excuses de la banque pour la forme (absence de communication de l'information par sa collaboratrice),
- présenter la position de la banque sur le fond,
- apporter une solution immédiate. (proposer de régler immédiatement l'ATD par chèque de banque sans frais),
- rebondir commercialement en proposant d'étudier le dossier crédit immobilier,
- conclure l'entretien.

L'examineur jouera le rôle de M. RENAUD, le candidat celui du Chargé de Clientèle.

EXAMEN : BREVET PROFESSIONNEL		Spécialité : BANQUE	
Durée de l'épreuve : 20 minutes, + préparation : 20 minutes.	Coefficient : 2	Épreuve : TECHNIQUES DE COMMUNICATION APPLIQUÉES AUX ACTIVITÉS BANCAIRES	
DOSSIER DE L'EXAMINATEUR	SESSION : 2008	N° du Sujet : 01	Page : 1/1

SUJET N° 2

DOSSIER DU CANDIDAT

SITUATION

Vous êtes Claude DEPORT, 23 ans. Titulaire d'un BTS action commerciale, vous avez intégré à l'issue de vos études le Crédit Populaire de Paris (CPP), en tant qu'agent d'accueil. Vous avez obtenu une promotion, il y a 10 mois, en devenant conseiller(e) de clientèle « particuliers ».

Vous remplacez à ce poste M. Guy PORTAILLON, parti à la retraite, qui a géré un portefeuille de clients pendant 10 ans avec la particularité de n'avoir réellement suivi qu'un tiers de ses clients.

La clientèle de votre portefeuille est située sur le segment moyen de gamme.

TRAVAIL A EFFECTUER

L'agent d'accueil vous signale que M. CHENU a déposé ce matin sur son compte un chèque de 165 000 € tiré par un notaire des Deux-Sèvres.

Vous êtes actuellement en campagne assurance-vie et très en retard sur vos objectifs. Vous contactez M.CHENU et prenez rendez-vous pour le samedi suivant. Ce rendez-vous sera, pour vous, le premier entretien avec ce client.

Votre objectif est de faire souscrire de l'assurance-vie.

RENSEIGNEMENTS COMPLEMENTAIRES

Peu d'éléments figurent au dossier de vos clients :

- M. et M^{me} CHENU (respectivement 56 et 54 ans) sont clients de l'agence depuis 28 ans,
- 1 compte joint :
mouvement crédit mensuel : 3 450 €,
solde moyen créditeur : + 3 000 €,
- 1 virement permanent mensuel en faveur d'un compte à la concurrence : 1 450 €,
- 1 compte sur livret (joint) : 8 000 €,
- 1 portefeuille-titres (joint) : 2 500 €.

EXAMEN : BREVET PROFESSIONNEL		Spécialité : BANQUE	
Durée de l'épreuve : 20 minutes, + préparation : 20 minutes.	Coefficient : 2	Épreuve : TECHNIQUES DE COMMUNICATION APPLIQUÉES AUX ACTIVITÉS BANCAIRES	
DOSSIER DU CANDIDAT	SESSION : 2008	N° du Sujet : 02	Page : 1/1

SUJET N° 2

DOSSIER DE L'EXAMINATEUR

Éléments à découvrir par le candidat

M. et M^{me} CHENU sont tous les deux originaires de Châtelleraut. Ils sont arrivés en région parisienne il y a trente ans. Ce sont des personnes discrètes.

M. CHENU est comptable. Il travaille dans le même cabinet d'expertise comptable, situé à Saint Maur des Fossés, depuis 28 ans. Salaire net mensuel : 2 200 EUR.

M^{me} CHENU est secrétaire dans un lycée de Paris depuis 13 ans. Salaire net mensuel : 1 250 EUR.

Ils ont une fille, Sylvie, 20 ans, qui vient de réussir le concours d'entrée dans une école de commerce à Nantes.

Peu dépensiers, ils ont épargné toute leur vie. Ils sont propriétaires d'un pavillon à SAINT-MAUR (il s'agit de la 3^{ème} acquisition successive de leur résidence principale) acheté il y a 8 ans. Prix d'acquisition : 213 000 €. Valeur actuelle de l'ordre de 420 000 €. Prêt immobilier de 91 k€ sur 12 ans. Encours: 37 k€. La Banque Agricole des Deux-Sèvres (BADS) a accordé le prêt, comme à chacune de leurs acquisitions. Ils avaient déposé une demande de prêt au Crédit Populaire de Paris (CPP) mais ils n'ont jamais obtenu de réponse.

A la BADS, ils disposent tous les deux d'un Livret de Développement Durable de 6 000 € chacun, de deux contrats d'assurance vie de 35 000 € chacun, et d'un portefeuille-titres de 25 000 €. Ils épargnent 600 € chaque mois. Ils sont mariés sous le régime de la communauté réduite aux acquêts. M. CHENU vient de recevoir sa part d'héritage (3 enfants) à la suite du décès de sa mère, ancienne commerçante à Châtelleraut. Ils vont effectuer une donation à leur fille et placer le solde. Leur conseiller à la BADS leur a indiqué avoir déjà préparé une proposition de placements. Ils vont le voir lors de leur prochain déplacement à Châtelleraut.

Le candidat sera évalué sur sa capacité à :

- accueillir les clients,
- découvrir les clients par une approche globale. Bien qu'il s'agisse d'anciens clients, ils sont peu connus au CPP,
- faire une proposition de placements en apportant des conseils,
S'agissant de personnes fidèles (à leurs employeurs, à leur banque, à leur région d'origine...), il serait opportun de proposer le cas échéant une répartition du placement entre les deux établissements.
- conclure l'entretien.

L'examineur jouera le rôle de M.CHENU et le candidat celui du conseiller clientèle de « Particuliers ».

EXAMEN : BREVET PROFESSIONNEL		Spécialité : BANQUE	
Durée de l'épreuve : 20 minutes, + préparation : 20 minutes.	Coefficient : 2	Épreuve : TECHNIQUES DE COMMUNICATION APPLIQUÉES AUX ACTIVITÉS BANCAIRES	
DOSSIER DE L'EXAMINATEUR	SESSION : 2008	N° du Sujet : 02	Page : 1/1

SUJET N° 3

DOSSIER DU CANDIDAT

SITUATION

Vous êtes Dominique COULOMB, conseiller(e) de clientèle « Particuliers » au CRÉDIT COMMERCIAL BANCAIRE (CCB). Vous êtes en charge, depuis 2 ans, d'un portefeuille de particuliers haut de gamme, à l'image de la population de la commune.

TRAVAIL A EFFECTUER

Votre collègue de l'agence vous informe qu'un Monsieur, non client, se présente à l'accueil et souhaite rencontrer quelqu'un qui puisse lui communiquer le taux du crédit immobilier « *qu'on est en mesure de lui proposer* ».

Préparant votre prochaine action commerciale, vous interrompez votre travail pour le recevoir.

RENSEIGNEMENTS COMPLEMENTAIRES

La grille de taux pour le mois en cours est la suivante :

PRETS IMMOBILIERS			
Durée / Taux	Clients A (excellent risque)	Clients B (bon risque)	Clients C (risque normal)
10 ans	5,10 %	5,50 %	5,90 %
12 ans	5,40 %	5,90 %	6,30 %
15 ans	5,60 %	6,00 %	6,40 %
20 ans	5,90 %	6,50 %	6,90 %

EXAMEN : BREVET PROFESSIONNEL		Spécialité : BANQUE	
Durée de l'épreuve : 20 minutes, + préparation : 20 minutes.	Coefficient : 2	Épreuve : TECHNIQUES DE COMMUNICATION APPLIQUÉES AUX ACTIVITÉS BANCAIRES	
DOSSIER DU CANDIDAT	SESSION : 2008	N° du Sujet : 03	Page : 1/1

SUJET N° 3

DOSSIER DE L'EXAMINATEUR

Éléments à découvrir par le candidat

Il s'agit de renseigner un prospect sur les conditions des crédits immobiliers en évitant que la discussion ne se résume pas à la question du taux.

M. Alain LEFEUILLE, 38 ans, vient de signer, avec son épouse Isabelle : 36 ans, une promesse de vente, pour l'acquisition du nouvel appartement familial. Mariés sous le régime de la séparation de biens, ils ont deux enfants : Eric, 6 ans et Diane, 4 ans.

M. LEFEUILLE est, depuis 5 ans, informaticien dans une société de services en ingénierie informatique. Salaire net mensuel : 3 400 € + voiture de fonction.

M^{me} LEFEUILLE est secrétaire depuis 10 ans, au sein du premier groupe mondial de cosmétiques. Elle a pris un congé parental à la naissance de leur second enfant, suivi d'un congé sabbatique. Elle doit reprendre son travail dans 6 mois.

Salaire net mensuel : 1 600 € + participation et intéressement.

Ils sont propriétaires d'un appartement de 3 pièces acheté il y a 6 ans au prix de 145 000 €. Il est mis en vente aujourd'hui 266 000 €. L'appartement a été acheté en indivision : 1/3 pour M^{me} et 2/3 pour M. (ce dernier disposant de fonds, à la suite d'un héritage, a réalisé la part la plus importante de l'apport nécessaire). Les époux étant co-emprunteurs, le financement de l'appartement a été réalisé par un prêt à un taux élevé auprès d'un organisme financier proposé par l'agent immobilier. Le solde restant dû de ce prêt est de 49 €. ; Ils n'ont pas d'autre crédit en cours.

Ils ont signé une promesse de vente pour l'acquisition d'un nouvel appartement de 4 pièces pour un montant de 378 000 €.

M. LEFEUILLE désire donc emprunter pour couvrir la différence de prix des deux appartements et solder le prêt en cours en faisant jouer la concurrence. Il a pris une journée de congé pour interroger les cinq agences bancaires de la commune. Il n'a pas intégré dans ses réflexions les questions de prêt relais ni de droits de mutation.

Epargne de Monsieur : 42 000 €,

Epargne de Madame : 25 200 €.

Le candidat sera évalué sur sa capacité à :

- accueillir, se présenter et effectuer la découverte du prospect,
- faire une première approche du financement du projet (plan de financement, garanties requises, conditions de taux et assurances sur le crédit...),
- obtenir l'adhésion de principe du prospect,
- conclure l'entretien.

L'examineur jouera le rôle d'Alain LEFEUILLE, le candidat, celui de Dominique COULOMB.

EXAMEN : BREVET PROFESSIONNEL		Spécialité : BANQUE	
Durée de l'épreuve : 20 minutes, + préparation : 20 minutes.	Coefficient : 2	Épreuve : TECHNIQUES DE COMMUNICATION APPLIQUÉES AUX ACTIVITÉS BANCAIRES	
DOSSIER DE L'EXAMINATEUR	SESSION : 2008	N° du Sujet : 03	Page : 1/1

SUJET N° 4

DOSSIER DU CANDIDAT

SITUATION

Vous êtes Camille DOUMER, 29 ans, conseiller(e) de clientèle particulier de l'agence de LEVALLOIS-PERRET du CRÉDIT POPULAIRE DE PARIS (CPP).

Dans votre portefeuille, figure M. Robert JANAIN, 78 ans, chef d'entreprise retraité, qui a fait fortune dans l'importation de bois exotiques. Client significatif de l'agence, M. JANAIN vous apprécie et a pris l'habitude de passer régulièrement à l'agence pour discuter avec vous, parfois de ses "coups" en bourse, mais le plus souvent de sujets non professionnels (de ses enfants, petits enfants, de ses lectures, du temps où il "bourlinguait" en Afrique Equatoriale...).

Vous avez à plusieurs reprises effectué des propositions de placements, notamment en assurance-vie... mais sans succès à ce jour.

TRAVAIL A EFFECTUER

Le Plan d'Actions Commerciales de l'année comporte la signature de mandats de gestion de portefeuilles-titres. A ce jour, vous êtes très en retard sur cette ligne d'objectif. Le directeur de l'agence vient de vous le rappeler ce matin.

M. JANAIN se présente à votre bureau. Vous tentez alors de le convaincre de confier une partie de ses avoirs à un gestionnaire sous mandat.

RENSEIGNEMENTS COMPLEMENTAIRES

Equipement du client :

- 3 comptes de dépôts à vue (compte-joint, compte de M^{me} et compte de M.),
le compte-joint enregistre une remise moyenne mensuelle de 6 500 €,
solde moyen créditeur de 8 000 €,
- 2 PEA, valorisation totale 140 000 €,
- un compte-titre joint 230 000 €,
- 2 contrats d'assurance vie pour un total de 200 000 €,
- comptes d'épargne divers 35 000 €.

EXAMEN : BREVET PROFESSIONNEL		Spécialité : - BANQUE	
Durée de l'épreuve : 20 minutes, + préparation : 20 minutes.	Coefficient : 2	Épreuve : TECHNIQUES DE COMMUNICATION APPLIQUÉES AUX ACTIVITÉS BANCAIRES	
DOSSIER DU CANDIDAT	SESSION : 2008	N° du Sujet : 04	Page : 1/1

SUJET N° 4

DOSSIER DE L'EXAMINATEUR

Éléments à découvrir par le candidat

L'objectif est de tenter de compléter l'équipement d'un client de qualité en veillant à ce que la vente corresponde aux besoins de ce dernier.

M. JANAIN apprécie énormément vos qualités professionnelles (rigueur, sens de l'écoute, rapidité...) et personnelles (disponibilité, modestie, gentillesse...).

En revanche, M. JANAIN apprécie beaucoup moins le conseiller travaillant dans son autre banque, la BANQUE DE L'INDUSTRIE ET DE L'ÉPARGNE (BIE). M. JANAIN a l'impression que ce conseiller "l'expédie" rapidement après lui avoir présenté "son catalogue de VRP" et tenté de lui vendre des assurances en tout genre. Il apprécie de moins en moins cette attitude.

A l'occasion, il transférera peut-être au Crédit Populaire de Paris les avoirs (portefeuille-titres de 500 k€) qu'il détient à la BIE. D'ailleurs, il y a déjà réfléchi.

M. JANAIN se rend au CPP pour rencontrer Camille DOUMER. Il est fier de lui annoncer que son petit-fils, 20 ans, vient de réussir son concours d'entrée dans une prestigieuse école de commerce à LYON. Cela va être l'occasion pour ce dernier de devenir plus autonome. Bien que son fils et sa belle fille aient une bonne situation professionnelle, il compte bien aider son petit-fils sous une forme qui reste à déterminer.

Le candidat sera évalué sur sa capacité à :

- accueillir et écouter le client,
- ne pas se focaliser sur des objectifs à court terme au détriment de la fidélisation du client,
- faire une proposition cohérente : transfert des titres pour une gestion sous mandat,
- faire des propositions commerciales, par exemple : proposition d'ouverture de compte au petit fils + prêt étudiant,
- conclure l'entretien.

L'examineur jouera le rôle de M. JANAIN, le candidat celui de Camille DOUMER.

EXAMEN : BREVET PROFESSIONNEL		Spécialité : BANQUE	
Durée de l'épreuve : 20 minutes, + préparation : 20 minutes.	Coefficient : 2	Épreuve : TECHNIQUES DE COMMUNICATION APPLIQUÉES AUX ACTIVITÉS BANCAIRES	
DOSSIER DE L'EXAMINATEUR	SESSION : 2008	N° du Sujet : 04	Page : 1/1

BREVET PROFESSIONNEL BANQUE

EPREUVE ORALE – E 3

GRILLE D'AIDE À L'ÉVALUATION

Candidat(e) : NOM :
 Prénom :
 N° d'inscription :

N° du sujet :

COMPETENCES EVALUEES	TI*	I*	S*	TS*
A – PROBLEMATIQUE 1 – Identifier les informations nécessaires à l'entretien et réaliser un diagnostic sur la situation du client / prospect 2 – Développer un propos clair et structuré, s'exprimer professionnellement et avec conviction				
B - ENTRETIEN Les compétences techniques 1 - Accueillir, prendre contact et créer un climat propice à l'entretien 2 - Découvrir et contrôler les besoins et projets (par questionnement et reformulation) 3 - Réaliser la synthèse des besoins et projets découverts 4 - Elaborer une proposition adéquate et argumenter en utilisant les outils adaptés 5 - Détecter et traiter les objections 6 - Conclure et formaliser un accord 7 - Prendre congé, s'assurer de la satisfaction du client, mettre en place la relation future Les attitudes professionnelles 1 - Présentation, aisance, clarté 2 - Ecoute, conseil 3 - Conviction, persévérance, pugnacité 4 - Réalisme, cohérence, pertinence				
Synthèse du profil (cocher la case concernée)	TI*	I*	S*	TS*
NOTE GLOBALE (en points entiers ou demi-points) :	/20			

Examineurs	
NOMS – Prénoms	Signatures

(*) – TI = Très insuffisant – T = Insuffisant – S = Satisfaisant – TS = Très satisfaisant

Conversion du profil en points :	TI : 0 – 5	I : 5,5 – 9,5	S : 10 – 13,5	TS : 14 et +
---	-------------------	----------------------	----------------------	---------------------