



SERVICES CULTURE ÉDITIONS  
RESSOURCES POUR  
L'ÉDUCATION NATIONALE

**Ce document a été numérisé par le CRDP de Caen pour la  
Base Nationale des Sujets d'Examens de l'enseignement professionnel**

Ce fichier numérique ne peut être reproduit, représenté, adapté ou traduit sans autorisation.

## SUJET N°1

### DOSSIER DU CANDIDAT

#### SITUATION

Vous venez de prendre votre poste de chargé de clientèle à l'agence Montalbert du CRÉDIT POPULAIRE.

M. BRIZZI, client de votre portefeuille, a pris rendez-vous suite au prélèvement de frais sur son compte. Il s'agit d'une commission de tenue de compte retenue à la suite du paiement d'un chèque en dépassement de l'autorisation de découvert.

Vous recevez ce client qui souhaite des explications.

#### TRAVAIL A EFFECTUER

Vous menez l'entretien avec, pour objectifs, de faire la connaissance de votre client, de comprendre la raison du dépassement de son autorisation de découvert, puis de déterminer et mettre en place les éléments favorisant l'instauration et le développement d'une relation durable.

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 : 2009	N° du Sujet : 01	Page : 1/2

## RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES

### Extrait de la fiche client :

- BRIZZI Alain 34 ans, chef de service au Ministère de l'Education Nationale.  
Salaire annuel : 35 300 €,
- BRIZZI Lina 30 ans, épouse de Alain BRIZZI, assistante comptable.  
Salaire annuel : 27 200 €,
- le couple a un enfant : Alexandra, 2 ans,
- renseignements financiers :
  - compte joint ouvert en 1998, solde moyen : 3 732 €,
  - épargne financière disponible : 56 000 €,
  - crédit en cours pour le financement d'une voiture :
    - mensualité : 750 €,
    - nombre d'échéances restantes : 6,
  - découvert autorisé : 2 500 €,
  - solde actuel débiteur : 3 000 €,
  - nombre de jours débiteurs dans l'année : 32.

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 : 2009	N° du Sujet : 01	Page : 2/2

## SUJET N°1

### DOSSIER DE L'EXAMINATEUR

#### Éléments à découvrir par le candidat

Le débit est dû à un week-end de détente à Biarritz qui a entraîné des frais exceptionnels bien que peu excessifs au regard des flux entrants : la situation doit se rétablir avec les revenus du mois suivant dont une prime.

Madame BRIZZI est enceinte et vos clients projettent d'acquérir un bien immobilier d'ici 12 mois.

Une banque concurrente a contacté récemment M. BRIZZI. Elle lui propose un découvert plus important à un taux préférentiel. Suite aux frais de tenue de compte, M. BRIZZI est prêt à changer de banque.

#### Le candidat sera évalué sur sa capacité à :

- accueillir, écouter et comprendre le mécontentement du client,
- découvrir ses besoins, ses projets,
- proposer des solutions adaptées aux informations recueillies : augmentation du découvert, préparation du projet immobilier,
- obtenir et expliquer les contreparties (produits, placements) si le taux du découvert est baissé,
- conclure l'entretien en s'assurant de la satisfaction du client et concrétiser un suivi.

L'examineur jouera le rôle de M. BRIZZI et 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 : 2009	N° du Sujet : 01	Page : 1/1