



**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°2

### DOSSIER DU CANDIDAT

#### SITUATION

Vous êtes chargé(e) de clientèle à l'agence principale de la BANQUE PARISIENNE.

Un prospect, M. LAFUENTE, a pris rendez-vous avec vous pour l'ouverture d'un compte dans votre agence, située à proximité de son nouveau domicile parisien.

Lors de son appel M. LAFUENTE a signalé qu'il était peu satisfait de sa banque actuelle du fait du manque de suivi.

#### TRAVAIL A EFFECTUER

Vous menez l'entretien avec pour objectif :

- de faire la connaissance de votre client,
- et éventuellement, de lui faire les propositions répondant à ses attentes.

EXAMEN : BREVET PROFESSIONNEL		Spécialité : <b>BANQUE</b>	
Durée de l'épreuve : <b>20 minutes,</b> + préparation : <b>20 minutes.</b>	Coefficient : <b>2</b>	Épreuve : <b>TECHNIQUES DE COMMUNICATION APPLIQUÉES AUX ACTIVITÉS BANCAIRES</b>	
<b>DOSSIER DU CANDIDAT</b>	<b>SESSION : 2009</b>	N° du Sujet : <b>02</b>	Page : 1/1

## SUJET N°2

# DOSSIER DE L'EXAMINATEUR

### Éléments à découvrir par le candidat

M. Dominique LAFUENTE dispose, depuis 6 mois, d'un solde de 9 000 € sur son compte de chèques et n'a jamais été contacté par le chargé de clientèle de sa banque actuelle. À l'occasion de son déménagement, il souhaite donc changer de banque.

Voici les éléments à découvrir :

- âge : 35 ans,
- célibataire,
- profession : directeur d'agence d'intérim,
- salaire : 35 000 € annuel,
- patrimoine : un contrat d'assurance vie de 18 000 €,
- locataire : 1 650 € de loyer mensuel,
- M. LAFUENTE souhaite placer 7 000 € en prenant éventuellement un peu de risques.

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

- accueillir le client,
- découvrir les attentes du client par rapport à la relation bancaire actuelle, celles attendues pour le futur ainsi que les modalités du suivi de la relation,
- questionner le client sur son environnement personnel, professionnel et ses projets,
- proposer les actions visant à faciliter le transfert de ses comptes et des services associés, en faveur de la Banque Parisienne,
- proposer des solutions de placements adaptées à la durée et au risque recherché par le client,
- conclure l'entretien et le rassurer sur le suivi futur de la relation.

L'examineur jouera le rôle de M. LAFUENTE 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 : <b>TECHNIQUES DE COMMUNICATION APPLIQUÉES AUX ACTIVITÉS BANCAIRES</b>	
DOSSIER DE L'EXAMINATEUR	SESSION : 2009	N° du Sujet : 02	Page : 1/1