



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°3

DOSSIER DU CANDIDAT

SITUATION

Vous venez d'être nommé(e) chargé(e) de clientèle à l'agence Martel de la BANQUE DES YVELINES.

M. AUBRY, client de l'agence depuis 15 ans vient vous rencontrer pour vous exposer les raisons de son mécontentement.

Il a reçu son relevé semestriel de portefeuille boursier. Celui-ci a baissé de plus de 40 % en 12 mois alors qu'il est composé principalement d'Organismes de Placement Collectif en Valeurs Mobilières (OPCVM) actions de votre établissement.

TRAVAIL A EFFECTUER

Vous recevez M. AUBRY avec pour objectif de conserver ce client de qualité.

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 : 03	Page : 1/2

RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES

M. AUBRY est jeune retraité du secteur privé, célibataire et propriétaire de deux appartements d'une valeur nette totale de 1 400 000 €. Il a un portefeuille de 160 000 € en OPCVM actions et un contrat d'assurance-vie de 25 000 €.

Son compte est en moyenne créditeur de 6 000 €. Il n'a pas de compte d'épargne à vue.

Il est réputé pour son caractère grincheux.

CRDP de l'académie de Caen

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 : 03	Page : 2/2

SUJET N° 3

DOSSIER DE L'EXAMINATEUR

Éléments à découvrir par le candidat

- M. AUBRY a pour projet de placer 50 000 € qu'il vient de percevoir au titre de la participation de l'année précédente.
- Les attentes du client en terme de rendement et risques.

Le candidat sera évalué sur :

- sa capacité à écouter le client,
- sa capacité à atténuer le mécontentement par une attitude adaptée (empathie),
- la qualité des solutions proposées en adéquation avec les besoins exprimés,
- ses propositions de diversifications du portefeuille,
- son invitation à prévoir une épargne disponible sur des livrets,
- son éventuelle proposition de rendez-vous avec un gestionnaire de patrimoine,
- sa manière de conclure l'entretien en s'assurant du niveau de satisfaction du client et la concrétisation du suivi.

Le membre de la commission d'interrogation jouant le rôle du client devra adopter une attitude de fort mécontentement qui s'atténuera au cours de l'entretien en fonction de la capacité du candidat à être diplomate et de bon conseil.

L'examineur jouera le rôle de M. AUBRY 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 : 03	Page : 1/1