



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°4

### DOSSIER DU CANDIDAT

#### SITUATION

Vous êtes chargé(e) de clientèle à la BANQUE DU POITOU.

Récemment vous avez fait une opération de relance téléphonique auprès des clients que vous n'avez pas rencontrés depuis 18 mois.

Vous avez rendez-vous avec M. GUERCHE qui a accepté un entretien. Il souhaite vous parler d'un projet d'achat.

#### TRAVAIL A EFFECTUER

Vous recevez M GUERCHE pour faire un point avec lui et étudier son projet à l'aide des renseignements complémentaires ci-après.

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 : 04	Page : 1/2

## RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES

### Extrait du dossier client :

- M. Paul GUERCHE, né le 3 octobre 1973,
- marié (sous le régime de la communauté légale, communauté des biens réduite aux acquêts), sans enfant,
- infirmier libéral, revenus annuels : 47 000 €,
- Madame GUERCHE est assistante médicale, salaire annuel : 27 000 €,
- loyer : 800 € par mois,
- situation de Monsieur GUERCHE le jour du rendez-vous :
  - compte personnel créditeur de 1 980 €,
  - Livret Développement Durable de 3 900 €,
  - Plan d'Épargne en Action (PEA) avec 15 000 € d'Organismes de Placement Collectif en Valeurs Mobilières (OPCVM),
- le compte personnel n'est jamais débiteur.

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 DU CANDIDAT	SESSION : 2009	N° du Sujet : 04	Page : 2/2

## SUJET N°4

### DOSSIER DE L'EXAMINATEUR

#### Éléments à découvrir par le candidat

M. GUERCHE souhaite un crédit pour financer un véhicule à titre personnel. Il a l'opportunité d'acheter une voiture pour 22 000 € et hésite entre une location avec option d'achat avec apport pour réduire la durée de remboursement ou un prêt auto classique.

Par ailleurs il attend des conseils en placements. Il souhaite notamment constituer un apport pour une acquisition immobilière d'ici 4 ans.

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

- conduire l'entretien de façon à découvrir les projets du client,
- lui délivrer une information de qualité pour lui expliquer la différence entre un crédit classique et la location avec option d'achat,
- écouter et faire des propositions commerciales quant à la constitution d'une épargne logement (PEL et CEL),
- conclure son entretien et concrétiser le suivi de la relation.

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 : 04	Page : 1/1