



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**

SUJET N° 1

DOSSIER DU CANDIDAT

Situation

Vous êtes conseiller (e) patrimonial (e) du CRÉDIT NATIONAL DE PARIS (CNP), à l'agence de SALBRIS (Loir-et-Cher) où vous exercez depuis 4 ans.

Votre implication dans la vie locale, votre rigueur et votre professionnalisme, vous permettent de conduire le développement de votre portefeuille clients.

Un de vos excellents clients, Bernard RAMADIER, vous a recommandé auprès d'amis, qui emménagent dans la région. Ils souhaitent ouvrir un compte bancaire à proximité de leur nouvelle résidence principale. Il s'agit de Monsieur et Madame PLEVEN.

Sur le conseil de votre client, vous avez pris l'initiative, il y a quelques jours, de téléphoner à Monsieur Rodolphe PLEVEN pour convenir d'un rendez-vous.

Travail à effectuer

On vous annonce que Monsieur (ou Madame) PLEVEN est à l'accueil et vous vous apprêtez à recevoir ce prospect avec pour objectif de procéder à l'ouverture d'un compte bancaire.

EXAMEN : BREVET PROFESSIONNEL		SPÉCIALITÉ : BANQUE	
Durée de l'épreuve : 20 minutes,	Coefficient : 2	Épreuve : E3	
+ préparation : 20 minutes.		TECHNIQUES DE COMMUNICATION APPLIQUÉES AUX ACTIVITÉS BANCAIRES	
DOSSIER DU CANDIDAT	SESSION : 2010	N° du Sujet : 01	PAGE 1/1

SUJET N° 1

DOSSIER DE L'EXAMINATEUR

ÉLÉMENTS À DÉCOUVRIR PAR LE CANDIDAT

Monsieur Rodolphe PLEVEN, 68 ans, est originaire de SALBRIS, où ses parents étaient agriculteurs.

Monsieur PLEVEN a exercé toute sa carrière à ORLÉANS, en tant que médecin généraliste libéral. Il vient de prendre sa retraite en cédant sa clientèle pour 55 000 €. Son épouse, infirmière de formation, âgée de 64 ans s'est essentiellement consacrée à l'éducation de leurs trois enfants. Ces derniers sont aujourd'hui mariés et insérés professionnellement. La retraite de Monsieur PLEVEN est suffisante pour leur assurer une aisance matérielle.

À la mort de ses parents il a conservé leur ferme située à Salbris, qu'il a rénovée et agrandie au fil des années. Et c'est tout naturellement, qu'il a décidé avec son épouse d'y prendre sa retraite. Par ailleurs, ils viennent de mettre en vente une grande maison située dans le centre d'Orléans. Ils envisagent de faire des donations et/ou de placer ce capital. Sur le plan bancaire, ils sont clients de la Banque Orléanaise (BO) « depuis toujours » et en sont très satisfaits. Ils souhaitent ouvrir un compte bancaire à Salbris pour leurs opérations courantes. Ils ont besoin uniquement d'un chéquier. Madame PLEVEN passe généralement une ou deux fois par semaine au guichet pour retirer des espèces pour leurs besoins courants.

Le patrimoine de Monsieur et Madame PLEVEN est le suivant :

- maison dans le centre d'ORLÉANS. En cours de vente 445 000 €,
- appartement dans le centre d'ORLÉANS. Actuellement en location. Futur pied-à-terre,
- résidence principale à SALBRIS,
- assurance-vie Monsieur PLEVEN 85 000 € à la BO,
- assurance-vie Madame PLEVEN 68 000 € à la BO,
- 2 Livrets de Développement Durable : Monsieur et Madame PLEVEN 6 000 € chacun,
- portefeuille-titres commun : 48 000 €,
- compte sur livret commun : 23 000 €.

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 DE L'EXAMINATEUR	SESSION : 2010	N° du Sujet : 01	PAGE 1/2

LE CANDIDAT SERA ÉVALUÉ SUR SA CAPACITÉ À :

- Accueillir et écouter le prospect.
- Mener l'entretien, en posant des questions pertinentes, afin de cerner la situation professionnelle, personnelle et patrimoniale du prospect.
- Répondre aux besoins immédiats en proposant les services de base.
- Obtenir un 2^e rendez-vous afin de réaliser un diagnostic patrimonial, en vue d'élargir l'offre commerciale par la proposition de services complémentaires et dans le but de développer la relation.
- Conclure l'entretien positivement.

L'examineur jouera le rôle de Monsieur (ou Madame) PLEVEN et le candidat celui du conseiller patrimonial.

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 : 2010	N° du Sujet : 01	PAGE 2/2