



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° 2

### DOSSIER DU CANDIDAT

#### SITUATION

Vous êtes chargé (e) de clientèle depuis 2 ans, à l'agence de THIONVILLE (Moselle), à la BANQUE EUROPÉENNE de CRÉDIT et vous travaillez en binôme avec Richard WALDECK, en poste à cette même agence depuis 15 ans et très apprécié de la clientèle, pour ses conseils avisés et sa disponibilité.

Partant du principe qu'il connaît parfaitement ses clients, les dossiers sont peu renseignés et les autorisations de découvert qu'il accorde ne sont pas toujours formalisées. À plusieurs reprises, vous lui en avez fait la remarque.

Aujourd'hui Richard WALDECK est parti en congés et en son absence, vous gérez les comptes de son portefeuille "clients". Parmi ces derniers, se trouve le compte de Monsieur et Madame CAILLAUX. Le compte est débiteur, sans autorisation, depuis maintenant 3 semaines, avec un débit qui s'accroît. Plusieurs chèques importants sont passés au débit du compte pour porter le solde à - 5 200 €. Il n'y a pas d'information précise au dossier.

#### TRAVAIL À EFFECTUER

Vous avez demandé à rencontrer les époux CAILLAUX de façon urgente, afin d'éclaircir la situation.

Rendez-vous a été pris avec Monsieur (ou Madame) CAILLAUX que vous allez recevoir dans quelques instants.

EXAMEN : BREVET PROFESSIONNEL		SPÉCIALITÉ : BANQUE	
Durée de l'épreuve : 20 minutes, + préparation : 20 minutes.	Coefficient : 2	Épreuve : <b>ES</b> TECHNIQUES DE COMMUNICATION APPLIQUÉES AUX ACTIVITÉS BANCAIRES	
DOSSIER DU CANDIDAT	SESSION : 2010	N° du Sujet : 02	PAGE : 1/2

## RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES

### Extrait de la fiche client :

- Monsieur CAILLAUX : 49 ans, travaille à l'imprimerie du *Républicain Lorrain* à METZ, où il perçoit une rémunération mensuelle moyenne de **3 100 €**.
- Ils ont deux enfants : une fille de 22 ans, qui est en troisième année d'études à l'Institut d'Études Politiques de STRASBOURG ; un garçon, 20 ans, étudiant en première année d'histoire à l'université de STRASBOURG.
- Renseignements financiers :
  - Monsieur et Madame CAILLAUX sont clients depuis 23 ans ; leur compte de dépôts enregistre une remise moyenne mensuelle de 3 100 €, solde moyen débiteur de 800 €,
  - crédits en cours pour le financement de leur automobile : 24 mensualités restent à courir pour un montant de 521 €,
  - épargne financière :
    - deux contrats d'assurance-vie, alimentés chacun par un versement mensuel de 50 €. Valorisation de chaque contrat 8 350 €,
    - portefeuille-titres avec quelques valeurs issues de privatisations. Valorisation : 2 300 €,
  - assurance habitation,
  - assurance automobile.

EXAMEN : BREVET PROFESSIONNEL		SPÉCIALITÉ : BANQUE	
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>	
DOSSIER DU CANDIDAT	SESSION : <b>2010</b>	N° du Sujet : <b>02</b>	PAGE : <b>2/2</b>

## SUJET N° 2

# DOSSIER DE L'EXAMINATEUR

### ÉLÉMENTS À DÉCOUVRIR PAR LE CANDIDAT

#### Situation de Mme CAILLAUX :

- professeur d'allemand au Lycée Charlemagne de THIONVILLE,
- 47 ans,
- perçoit un revenu mensuel de 2 250 €.

**Crédit immobilier en cours sur leur résidence principale :** 1 331 € par mois jusqu'en 2020.

Il s'agit d'identifier l'origine du découvert et de proposer une solution.

Ayant deux enfants étudiants, la situation financière de Monsieur et Madame CAILLAUX est un peu tendue : location d'un studio 450 €, frais d'inscription, frais de transport, mutuelles étudiantes, achats de livres. L'année prochaine, la situation risque de se compliquer car leur fille doit effectuer une année de scolarité à l'étranger.

Par ailleurs, Monsieur CAILLAUX doit faire face à des frais de carburant importants compte tenu des horaires pratiqués dans l'imprimerie où il travaille : 110 € par mois.

Ils ont souscrit leur emprunt immobilier à la BANQUE AGRICOLE DE LA MOSELLE (BAM), qui leur avait proposé des conditions beaucoup plus intéressantes que la BEC. Le salaire de Madame CAILLAUX est viré à la BAM pour payer l'échéance du crédit immobilier ; le salaire de Monsieur CAILLAUX est viré sur le compte de la BEC.

La famille CAILLAUX a eu récemment des frais importants : frais de réinscription des enfants et changement de la chaudière (3 200 €). Mais c'est bientôt la fin du mois et le compte va être réapprovisionné à hauteur du salaire de Monsieur CAILLAUX.

### LE CANDIDAT SERA ÉVALUÉ SUR SA CAPACITÉ À :

- Accueillir le client.
- Écouter et à utiliser des questions pertinentes pour découvrir les raisons de la situation financière.
- Comprendre ce qui a motivé les clients à choisir la BAM pour financer leur résidence principale.
- Proposer une solution adaptée : prêt étudiant ou/et prêt personnel.
- S'enquérir du niveau de satisfaction du client sur la solution proposée et la qualité de la relation.
- Conclure l'entretien.

L'examinateur jouera le rôle de Monsieur (ou Madame) CAILLAUX, 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 : 2010	N° du Sujet : 02	PAGE : 1/1