

## SUJET N° 4

### DOSSIER DU CANDIDAT

#### SITUATION

Vous êtes conseiller (e) patrimonial (e) à la BANQUE EUROPÉENNE DU CRÉDIT (BEC), à PARIS.

Parmi vos clients, se trouve Monsieur (ou Madame) Maurice ZELLER, graphiste de profession, qui est une personne rigoureuse et exigeante.

Monsieur et Madame ZELLER sont propriétaires d'un appartement de 3 pièces dans le quartier. Ils vous ont fait part, il y a environ 2 mois, de leur projet d'agrandir cette résidence principale, en achetant un appartement de 2 pièces qui jouxte leur logement. Pour financer l'acquisition (240 000 €) et les travaux (30 000 €), ils vous avaient demandé de leur communiquer le meilleur taux d'intérêt possible.

Compte tenu de l'exigence de Monsieur ZELLER, vous aviez proposé, dès la première approche, le taux le plus bas possible : **3,80 %** l'an sur 15 ans. Malheureusement, depuis cette période, les taux proposés par la BEC ont été revus à la hausse.

#### TRAVAIL À EFFECTUER

A la suite de la signature de la promesse de vente, Monsieur (ou Madame) ZELLER a pris rendez-vous, afin de vous apporter les documents nécessaires pour l'établissement de la demande de crédit.

Dans quelques instants, vous allez le recevoir et devoir lui annoncer que le taux d'intérêt est revu à la hausse.

Éléments tarifaires en vigueur à la BEC:

Hypothèse retenue : taux actuel pratiqué = 4 % soit 75 € / 10 000 € empruntés sur 15 ans.

EXAMEN : BREVET PROFESSIONNEL		Spécialité : BANQUE	
Durée de l'épreuve : <b>20 minutes,</b> + préparation : <b>20 minutes.</b>	Coefficient : 2	Épreuve : <b>E3</b> <b>TECHNIQUES DE COMMUNICATION APPLIQUÉES AUX ACTIVITÉS BANCAIRES</b>	
<b>DOSSIER DU CANDIDAT</b>	SESSION : 2010	N° du Sujet : 04	Page : 1/2

## RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES

### Extrait de la fiche client :

- Monsieur (ou Madame) ZELLER est âgé(e) de 55 ans et exerce la fonction de graphiste en libéral. Il travaille pour des agences de publicité. Ses revenus déclarés en Bénéfices Non Commerciaux (BNC) sont de **67 k€**.
- Monsieur (ou Madame) ZELLER, 52 ans, est comptable dans une PME. Son revenu net annuel est de **25 k€**.
- Ils ont deux enfants âgés de 24 ans et 22 ans, tous les deux étudiants.
- Renseignements financiers :
  - clients très anciens de la BEC. Le compte professionnel et les différents comptes personnels fonctionnent en positions exclusivement créditrices, avec des soldes moyens créditeurs élevés,
  - le montant total des placements (comptes sur livret, assurance-vie...) s'élève à **170 k€**. De nombreux produits sont souscrits à la BEC : retraite Madelin, cartes, assurance IARD...
  - Monsieur (ou Madame) ZELLER est propriétaire d'un petit bureau d'environ 30 m<sup>2</sup>, où il exerce son activité professionnelle,
  - le couple est également propriétaire de son appartement.

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 : 2010</b>	N° du Sujet : <b>04</b>	Page : 2/2

## SUJET N° 4

### DOSSIER DE L'EXAMINATEUR

#### ÉLÉMENTS À DÉCOUVRIR PAR LE CANDIDAT

Monsieur (ou Madame) ZELLER envisage de prendre sa retraite dans 7 ans et souhaiterait pouvoir bénéficier d'un prêt sur une durée relativement courte. Il est en mesure d'assumer une mensualité de l'ordre de **2 600 €**.

Monsieur ZELLER, souvent démarché par des banques pour son activité professionnelle, a reçu un chargé d'affaires d'une banque concurrente : le CRÉDIT GÉNÉRAL DE PARIS (CGP). Il lui a fait part de son projet immobilier et demandé une proposition tarifaire. Après plusieurs entretiens, le CGP est parvenu à proposer un taux équivalent à celui proposé par la BEC (**3,80 %**).

Le chargé d'affaires du CGP ne lui a parlé que de conditions tarifaires, sans aborder les questions pratiques de mise en place d'un crédit ; modalités que Monsieur ZELLER ignore et qu'il aimerait connaître.

Monsieur ZELLER est satisfait des services de la BEC et plus particulièrement, de son conseiller patrimonial qu'il apprécie pour sa discrétion et ses compétences professionnelles. Il n'envisage pas, bien évidemment de changer de banque pour des avantages tarifaires hypothétiques, sauf si la BEC revoyait son offre de taux à la hausse...

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

- accueillir le client,
- annoncer au client la hausse des taux et à lui expliquer les raisons,
- découvrir les modalités proposées par la concurrence,
- défendre le taux de 4 % en comparant l'ensemble des éléments constituant l'offre de la concurrence et celle de la BEC,
- lui faire exprimer les qualités qu'il attend de son banquier afin de contourner l'objection du client,
- élaborer avec le client une solution commune et équitable,
- obtenir l'assentiment du client,
- conclure l'entretien.

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

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 DE L'EXAMINATEUR</b>	<b>SESSION : 2010</b>	<b>N° du Sujet : 04</b>	<b>Page : 1/1</b>