



SERVICES CULTURE ÉDITIONS
RESSOURCES POUR
L'ÉDUCATION NATIONALE

**Ce document a été numérisé par le CRDP de Montpellier 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.

CORRIGE

Ces éléments de correction n'ont qu'une valeur indicative. Ils ne peuvent en aucun cas engager la responsabilité des autorités académiques, chaque jury est souverain.

SUJET 1

CORRIGÉ

ÉPREUVE ORALE

TECHNIQUES DE COMMUNICATION APPLIQUEES AUX ACTIVITES BANCAIRES

DOSSIER DE L'EXAMINATEUR

EXAMEN : BREVET PROFESSIONNEL		SPECIALITE : BANQUE	
Durée de préparation : 20 minutes	Coefficient : 2	Epreuve :	
Mise en situation : 20 minutes		TECHNIQUES DE COMMUNICATION APPLIQUEES AUX ACTIVITES BANCAIRES	
DOSSIER DE L'EXAMINATEUR	SESSION : 2013	N° du sujet : 01	PAGE 1/2

ÉLÉMENTS A DÉCOUVRIR PAR LE CANDIDAT

M. Louis BRONNEC, 60 ans, est originaire de PLOERMEL (MORBIHAN), où ses parents étaient agriculteurs.

M. BRONNEC a exercé toute sa carrière à VANNES (MORBIHAN), en qualité de médecin généraliste. Il a récemment pris sa retraite en cédant sa clientèle pour 60 000 €. Son épouse, âgée de 58 ans, s'est consacrée à l'éducation de leurs trois enfants, qui sont aujourd'hui mariés. La retraite de M. BRONNEC est suffisante pour leur assurer un train de vie confortable.

À la mort des parents de M. BRONNEC, M. et Mme BRONNEC ont conservé la résidence de ceux-ci située à PLOERMEL, qu'ils ont rénovée et agrandie. Et c'est tout naturellement qu'ils ont décidé d'y prendre leur retraite. Par ailleurs, Ils viennent de mettre en vente une maison située dans le centre de VANNES. Ils envisagent de faire des donations et/ou de placer ce capital. Ils sont clients de la BANQUE DE BRETAGNE ARMOR (BBA) « depuis toujours » et en sont très satisfaits. Ils souhaitent ouvrir un compte bancaire à PLOERMEL pour leurs opérations courantes. Ils ont uniquement besoin d'un chéquier. Mme BRONNEC passe généralement une ou deux fois par semaine au guichet pour retirer des espèces pour les dépenses ménagères.

Le patrimoine de M. et Mme BRONNEC est le suivant :

- une maison dans le centre de VANNES en cours de vente pour un montant de 295 000 € ;
- un appartement dans le centre de VANNES, actuellement en location ;
- une résidence principale à PLOERMEL ;
- une assurance-vie au nom de M. BRONNEC pour un montant de 48 000 € à la BBA ;
- une assurance-vie au nom de Mme BRONNEC pour un montant de 42 000 € à la BBA ;
- deux Livrets de Développement Durable au nom de M. et Mme BRONNEC pour un montant de 6 000 € chacun ;
- un portefeuille-titres commun pour un montant de 48 000 € ;
- un compte sur livret commun pour un montant de 23 000 €.

LE CANDIDAT SERA ÉVALUÉ SUR SA CAPACITÉ A :

- accueillir et écouter le prospect ;
- mener l'entretien, en posant des questions pertinentes afin de cerner la situation du prospect et d'identifier ses besoins ;
- répondre aux besoins immédiats en proposant les services de base ;
- obtenir un deuxième rendez-vous pour proposer des services complémentaires et développer la relation ;
- conclure l'entretien.

L'examineur jouera le rôle du prospect et le (la) candidat-e celui du (de la) Chargé-e de clientèle.