



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 2

CORRIGÉ

ÉPREUVE ORALE

TECHNIQUES DE COMMUNICATION APPLIQUÉES AUX ACTIVITÉS 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 APPLIQUÉES AUX ACTIVITÉS BANCAIRES	
DOSSIER DE L'EXAMINATEUR	SESSION : 2013	N° du sujet : 02	PAGE 1/2

ÉLÉMENTS A DÉCOUVRIR PAR LE CANDIDAT

■ Situation de Mme COUTIL :

- professeur d'Allemand au lycée Blaise PASCAL à COLMAR ;
- 47 ans ;
- perçoit un revenu mensuel de 2 250 €.

Le crédit immobilier en cours sur leur résidence principale sera échu en mai 2020. Ses mensualités sont de 1 200 €.

Avec deux enfants étudiants, la situation financière de M. et Mme COUTIL est un peu tendue : ils ont en charge les frais d'hébergement de leurs enfants pour un montant de 450 €, les frais d'inscription, de transport, de mutuelles étudiantes. L'année prochaine, la situation risque de se compliquer car leur fille doit effectuer une année de scolarité à l'étranger.

Ils ont souscrit un emprunt immobilier à la BANQUE DU HAUT-RHIN (BHR), qui leur avait proposé des conditions beaucoup plus intéressantes que la BANQUE ALSACIENNE (BA). Le salaire de Mme COUTIL est viré à la BHR pour honorer l'échéance du crédit immobilier ; le salaire de M. COUTIL est viré à la BA.

La famille COUTIL a eu récemment des frais importants : frais de réinscription des enfants et changement de la chaudière pour un montant de 2 100 €. Mais c'est bientôt la fin du mois et le compte va être réapprovisionné par le salaire de M. COUTIL.

LE CANDIDAT SERA ÉVALUÉ SUR SA CAPACITÉ A :

- accueillir le client ;
- écouter et utiliser des questions pertinentes pour découvrir les raisons de la situation financière ;
- comprendre pourquoi les clients ont choisi la BHR 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'examineur jouera le rôle de M. (ou Mme) COUTIL, le (la) candidat-e celui du (de la) Chargé-e de clientèle.