



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.

SUJET 3

ÉNONCÉ

ÉPREUVE ORALE

TECHNIQUES DE COMMUNICATION APPLIQUÉES AUX ACTIVITÉS BANCAIRES

DOSSIER DU CANDIDAT

| | | | |
|--|------------------------|---|-----------------|
| 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 DU CANDIDAT | SESSION : 2013 | N° du sujet : 03 | PAGE 1/2 |

SITUATION

Vous êtes Chargé(e) de clientèle à la BANQUE CANNOISE (BC), agence de NICE (Alpes-Maritimes).

L'une de vos collègues, spécialisée dans le financement des crédits aux particuliers, Mme Maude DI GLIANI, récemment arrivée à l'agence, vous informe qu'un des clients de votre portefeuille, M. (ou Mme) AUREL, est au guichet et souhaite vous rencontrer immédiatement. Mme DI GLIANI vous indique que c'est sûrement à propos du crédit immobilier qu'elle lui a récemment refusé.

M. (ou Mme) AUREL est très en colère.

TRAVAIL A EFFECTUER

Vous disposez de quelques instants pour prendre connaissance du dossier du client, avant de le rencontrer.

Vous recevez le client, avec comme objectifs, de calmer sa colère, de comprendre la situation et d'envisager une solution satisfaisante.

RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES

■ Extrait de la fiche client

- M. Marc AUREL, âgé de 38 ans, est plombier dans l'entreprise de son beau-père. Son salaire annuel est de 26 400 €.
- Mme Lise AUREL, 35 ans, son épouse, est secrétaire comptable dans un office notarial. Son salaire annuel s'élève à 18 000 €.
- M. et Mme AUREL ont une petite fille de 4 ans.
- Ils envisagent l'acquisition d'un appartement à usage locatif, pour un montant de 200 000 €.
- Les renseignements financiers sont les suivants :
 - M. AUREL est titulaire d'un compte personnel sur lequel son salaire mensuel, d'un montant de 2 200 €, est domicilié. Il dispose d'une autorisation de découvert de 1 000 €, le compte est débiteur dix jours par mois avec un solde moyen créditeur de 500 €. Il y a quelques très rares dépassements de l'autorisation de découvert,
 - Mme AUREL est titulaire d'un compte personnel sur lequel son salaire mensuel, d'un montant de 1 500 €, est domicilié,
 - M. et Mme AUREL disposent d'un compte joint qui est alimenté par virements internes provenant de chacun des deux autres comptes,
 - ils remboursent un crédit immobilier venant à échéance dans huit ans dont les mensualités sont de 921 € ainsi qu'un crédit voiture à échéance mai 2014 (mensualité de 545 €).