



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.

BREVET PROFESSIONNEL BANQUE

EPREUVE ORALE – E 3

GRILLE D'AIDE À L'ÉVALUATION

Candidat(e) : **NOM :**
Prénom :
N° d'inscription :

N° du sujet :

COMPETENCES EVALUEES	TI*	I*	S*	TS*
A – PROBLEMATIQUE 1 – Identifier les informations nécessaires à l'entretien et réaliser un diagnostic sur la situation du client / prospect 2 – Développer un propos clair et structuré, s'exprimer professionnellement et avec conviction				
B - ENTRETIEN Les compétences techniques 1 - Accueillir, prendre contact et créer un climat propice à l'entretien 2 - Découvrir et contrôler les besoins et projets (par questionnement et reformulation) 3 - Réaliser la synthèse des besoins et projets découverts 4 - Elaborer une proposition adéquate et argumenter en utilisant les outils adaptés 5 - Détecter et traiter les objections 6 - Conclure et formaliser un accord 7 - Prendre congé, s'assurer de la satisfaction du client, mettre en place la relation future Les attitudes professionnelles 1 - Présentation, aisance, clarté 2 - Ecoute, conseil 3 - Conviction, persévérance, pugnacité 4 - Réalisme, cohérence, pertinence				
Synthèse du profil (cocher la case concernée)	TI*	I*	S*	TS*
NOTE GLOBALE (en points entiers ou demi-points) :	/20			

Examineurs	
NOMS – Prénoms	Signatures

(*) – TI = Très insuffisant – T = Insuffisant – S = Satisfaisant – TS = Très satisfaisant

Conversion du profil en points :	TI : 0 – 5	I : 5,5 – 9,5	S : 10 – 13,5	TS : 14 et +
---	-------------------	----------------------	----------------------	---------------------