



**LE RÉSEAU DE CRÉATION  
ET D'ACCOMPAGNEMENT PÉDAGOGIQUES**

**Ce document a été mis en ligne par le Canopé de l'académie 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 1**

**ÉNONCÉ**

## **ÉPREUVE ORALE**

# **TECHNIQUES DE COMMUNICATION APPLIQUÉES AUX ACTIVITÉS BANCAIRES**

**DOSSIER DU CANDIDAT**

<b>EXAMEN : BP BANQUE</b>		<b>SPECIALITE : BANQUE</b>	
Durée de préparation : <b>20 minutes</b>	Coefficient : <b>2</b>	Epreuve :	
Mise en situation : <b>20 minutes</b>		<b>TECHNIQUES DE COMMUNICATION APPLIQUÉES AUX ACTIVITES BANCAIRES</b>	
<b>DOSSIER DU CANDIDAT</b>	<b>SESSION : 2015</b>	N° du sujet : <b>01</b>	<b>PAGE 1/2</b>

## SITUATION

Vous êtes chargé de clientèle au Crédit de l'Ouest.

Suite à une inspection de votre agence, il s'avère que le taux de qualité des dossiers réglementaires (cartons de signature, justificatifs divers, etc.) est légèrement en-deçà de la moyenne « banque ». Comme l'ensemble de l'équipe, vous êtes chargé de participer à la vérification des dossiers clients.

Vous recevez en entretien un client, M. Pierre THIBAUT, pour la souscription d'une assurance automobile. Après un rapide contrôle, vous remarquez son nom dans le listing des dossiers incomplets.

## TRAVAIL À EFFECTUER

Vous profitez de l'entretien commercial avec votre client pour actualiser les éléments de son dossier.

## RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES

### Extrait de la fiche client

- M. Pierre THIBAUT est âgé de 30 ans,
- il est professeur des écoles,
- il s'est récemment marié, sa conjointe n'est pas cliente de votre établissement. M. THIBAUT est propriétaire de l'appartement où réside le couple,
- votre client est titulaire d'un compte à vue (domiciliation du salaire), d'un Livret A, d'un LDD (livret de développement durable) et d'un contrat d'assurance-vie,
- facilité de caisse formalisée : 1 000 €,
- prêt immobilier en cours de remboursement,
- absence d'abonnement Internet et d'assurances,
- le dernier entretien date d'un mois (remboursement anticipé d'un prêt à la consommation).