



**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 2

ÉNONCÉ

ÉPREUVE ORALE

TECHNIQUES DE COMMUNICATION APPLIQUÉES AUX ACTIVITÉS BANCAIRES

DOSSIER DU CANDIDAT

EXAMEN : BP BANQUE		SPECIALITE : BANQUE	
Durée de préparation : 20 minutes	Coefficient : 2	Epreuve :	
Mise en situation : 20 minutes		TECHNIQUES DE COMMUNICATION APPLIQUÉES AUX ACTIVITES BANCAIRES	
DOSSIER DU CANDIDAT	SESSION : 2015	N° du sujet : 02	PAGE 1/2

SITUATION

Vous êtes chargé de clientèle « professionnels » depuis deux ans, à la Banque du Sud à Aix-en-Provence.

Vous gérez un portefeuille constitué principalement de professions libérales (médecins, avocats, notaires, huissiers, radiologues...) pour lesquelles vous assurez à la fois le suivi professionnel et personnel.

Parmi ces clients se trouve M. Pierre LAURENT, chirurgien-dentiste. Il s'agit d'un client dont vous gérez le compte professionnel, à fort potentiel, extrêmement regardant sur les conditions bancaires. À plusieurs reprises, vous avez été dans l'obligation d'accepter des concessions tarifaires (commission de mouvement, commissions de carte bancaire...).

TRAVAIL À EFFECTUER

Votre client a pris rendez-vous sans préciser l'objet de sa visite.

Il se présente à l'agence ; vous le recevez pour identifier ses besoins et lui faire des propositions conformes à ses attentes.

RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES

Extrait de la fiche client

- Pierre LAURENT, chirurgien-dentiste à Aix-en-Provence, est locataire du local professionnel qu'il occupe, dont le loyer est de 1 500 € par mois.
- Il a déclaré 145 000 € de Bénéfices Non Commerciaux (BNC), pour un chiffre d'affaires de 275 000 €.
- Pierre LAURENT est marié et a trois enfants.
- Ses renseignements financiers :
 - il dispose d'un compte professionnel ouvert à la Banque du Sud depuis très longtemps, dont le solde est toujours créditeur,
 - 50 % des flux sont constitués par des remises cartes bancaires, via un Terminal de Paiement Électronique (TPE). Les principales conditions particulières dont bénéficie M. LAURENT sont les suivantes :

Produit / Service	Tarif standard	Tarif spécifique du client
Carte bancaire	120 € / an	40 €
Location du TPE	17 € / mois	12 € / mois
Commission cartes bancaires	0,65 %	0,5 %
Frais de tenue de compte	80 € / trimestre	30 € / trimestre
Commission de mouvement	0,09 %	0,04 %
Service Internet	25 € / mois	Gratuité