



**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 3

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 : 03	PAGE 1/2

SITUATION

Vous êtes chargé de clientèle à la Banque du Grand-Paris.

M. Jean ROGER, client de votre agence, se présente à votre guichet pour vous restituer la carte bancaire de remplacement qui lui a été remise récemment. En effet, victime il y a peu d'une agression avec vol de sa carte, lors d'un retrait au distributeur, il juge ce moyen de paiement non sécurisé et même dangereux.

TRAVAIL À EFFECTUER

Vous recevez M. ROGER dans votre bureau avec pour objectif de le rassurer et de trouver une solution.

RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES

Extrait de la fiche client

- M. Jean ROGER est âgé de 78 ans,
- il est retraité de la fonction publique,
- il est veuf et propriétaire de sa résidence principale,
- votre client est titulaire d'un compte à vue (domiciliation de pension retraite) et d'un Livret A,
- absence de facilité de caisse,
- absence d'assurances,
- le dernier entretien date d'un mois (conseil pour une future déclaration de revenus).