



**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 4**

**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>04</b>	<b>PAGE 1/2</b>

## SITUATION

Vous êtes chargé de clientèle à la Banque du Midi, à MARSEILLE.

M. Dominique PAUL souhaite que vous lui établissiez un chèque de banque d'un montant de 5 000 €. Suite à votre refus d'octroi d'un prêt automobile, votre client doit régler l'acquisition d'un véhicule d'occasion en puisant sur son Livret d'Épargne Populaire (LEP). Il souhaite que son compte soit débité de cette somme mais précise qu'il n'est pas certain de faire la transaction.

## TRAVAIL À EFFECTUER

Vous prenez en charge cette situation avec pour objectif de gérer au mieux le sentiment d'injustice ressenti par le client.

## RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES

### Extrait de la fiche client

- M. Dominique PAUL est âgé de 48 ans,
- il exerce la profession de marin pêcheur,
- son épouse, sans emploi actuellement, est également cliente de votre établissement,
- le couple a trois enfants et est en location,
- votre client est titulaire d'un compte joint (domiciliation de salaires, solde actuel : 600 €) et d'un LEP (solde : 6 000 €),
- facilité de caisse formalisée : 1 000 €,
- crédit renouvelable en cours de remboursement sans incident,
- assurance moyens de paiement,
- absence de package de services,
- le dernier entretien avec M. PAUL date d'une semaine (refus d'un prêt automobile).