

**SUJET 2**

**ÉNONCÉ**

## **ÉPREUVE ORALE**

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

**DOSSIER DU CANDIDAT**

<b>EXAMEN : BREVET PROFESSIONNEL</b>		<b>SPÉCIALITÉ : BANQUE</b>	
Durée de préparation : <b>20 minutes</b>	Coefficient : <b>2</b>	Épreuve :	
Mise en situation : <b>20 minutes</b>		<b>TECHNIQUES DE COMMUNICATION APPLIQUÉES AUX ACTIVITÉS BANCAIRES</b>	
<b>DOSSIER DU CANDIDAT</b>	<b>SESSION : 2011</b>	N° du sujet : <b>02</b>	<b>PAGE 1/4</b>

## SITUATION

Vous êtes conseiller(e) de clientèle de la BANQUE DE GIRONDE (BG) dans une agence située au centre ville de Bordeaux, où vous gérez un portefeuille de clients particuliers moyenne gamme. Ces derniers mois ont été très difficiles en raison de mouvements de personnel (congé maternité, mutations, embauches, maladies...).

Compte tenu de ces impondérables, au mois de juillet, une chargée de clientèle, nouvellement arrivée à l'agence, a géré seule deux portefeuilles de clientèle de particuliers dont le vôtre.

## TRAVAIL À EFFECTUER

C'est le début du mois d'août, et l'un(e) de vos client(e)s, Monsieur (Madame) RODRIGUES, se présente à l'accueil, très en colère, et demande à vous rencontrer immédiatement. Il (Elle) ne partira pas tant qu'il (elle) ne vous aura pas rencontré.

Vous avez juste le temps de prendre rapidement connaissance des éléments du dossier de votre client(e) et d'interroger votre collègue. Au cours du mois de juillet, la chargée de clientèle a rejeté deux chèques car le compte était débiteur de 1 000 €. Elle n'a pas réussi à le (la) joindre aux différents numéros de téléphone en sa possession. Débordée, elle n'a pas eu le temps d'approfondir la situation avant d'effectuer les rejets.

Vous allez donc recevoir Monsieur (Madame) RODRIGUES afin de calmer sa colère et de préserver la relation commerciale.

## RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES

Monsieur (Madame) RODRIGUES, 28 ans, est client(e) depuis 6 ans de l'agence. Il (Elle) exerce la profession de coiffeur (se) salarié(e).

Fonctionnement créditeur permanent du compte. Solde moyen créditeur : 900 €. Remise moyenne mensuelle : 2 000 €. Livret de Développement Durable : solde 3500€. Diverses assurances IARD souscrites.

**SUJET 2**

**CORRIGE**

## **ÉPREUVE ORALE**

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

**DOSSIER DE L'EXAMINATEUR**

<b>EXAMEN : BREVET PROFESSIONNEL</b>		<b>SPÉCIALITÉ : BANQUE</b>	
Durée de préparation : <b>20 minutes</b>	Coefficient : <b>2</b>	Épreuve :	
Mise en situation : <b>20 minutes</b>		<b>TECHNIQUES DE COMMUNICATION APPLIQUÉES AUX ACTIVITÉS BANCAIRES</b>	
<b>DOSSIER DE L'EXAMINATEUR</b>	<b>SESSION : 2011</b>	N° du sujet : <b>02</b>	<b>PAGE 3/4</b>

## **ÉLÉMENTS À DÉCOUVRIR PAR LE CANDIDAT**

Monsieur (Madame) RODRIGUES s'est marié(e) en juin dernier et est parti(e) avec son épouse(x) en voyage de noces pendant le mois de juillet. C'est la raison pour laquelle il (elle) n'était pas joignable à cette période.

Monsieur (Madame) RODRIGUES fait habituellement un pointage rigoureux de ses comptes, mais, en raison de son mariage et de son voyage de noces, il (elle) a quelque peu négligé le suivi de ses comptes ces dernières semaines. Il (Elle) ne s'est toutefois pas inquiété(e) dans la mesure où son livret de développement durable est créditeur de 3 500€.

Pour cette raison, il (elle) est extrêmement mécontent(e) des rejets de chèques qui, par ailleurs, ont été la source de nombreux frais bancaires et d'une inscription au Fichier Central des Chèques.

En conséquence, il (elle) envisage de changer de banque.

## **LE CANDIDAT SERA ÉVALUÉ SUR SA CAPACITÉ À :**

- Accueillir le client et le laisser parler librement.
- Ne pas faire d'objection frontale et éviter ainsi que le dialogue ne dégénère en litige.
- Éviter de se retrancher derrière les difficultés rencontrées en interne.
- Rebondir commercialement :
  - en proposant l'annulation des frais relatifs aux rejets des chèques,
  - en accordant une autorisation de découvert.
- S'assurer de l'assentiment de la cliente et de la poursuite des relations commerciales.
- Conclure l'entretien.

L'examineur jouera le rôle du client et le candidat celui du conseiller de clientèle.