

**SUJET 2**

**CORRIGÉ**

## **ÉPREUVE ORALE**

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

**DOSSIER DE L'EXAMINATEUR**

<b>EXAMEN : BREVET PROFESSIONNEL</b>		<b>SPECIALITE : BANQUE</b>	
Durée de préparation : <b>20 minutes</b> Mise en situation : <b>20 minutes</b>	Coefficient : <b>2</b>	Epreuve : <b>TECHNIQUES DE COMMUNICATION APPLIQUÉES AUX ACTIVITÉS BANCAIRES</b>	
<b>DOSSIER DE L'EXAMINATEUR</b>	<b>SESSION : 2013</b>	N° du sujet : <b>02</b>	<b>PAGE 1/2</b>

## ÉLÉMENTS A DÉCOUVRIR PAR LE CANDIDAT

### ■ Situation de Mme COUTIL :

- professeur d'Allemand au lycée Blaise PASCAL à COLMAR ;
- 47 ans ;
- perçoit un revenu mensuel de 2 250 €.

Le crédit immobilier en cours sur leur résidence principale sera échu en mai 2020. Ses mensualités sont de 1 200 €.

Avec deux enfants étudiants, la situation financière de M. et Mme COUTIL est un peu tendue : ils ont en charge les frais d'hébergement de leurs enfants pour un montant de 450 €, les frais d'inscription, de transport, de mutuelles étudiantes. L'année prochaine, la situation risque de se compliquer car leur fille doit effectuer une année de scolarité à l'étranger.

Ils ont souscrit un emprunt immobilier à la BANQUE DU HAUT-RHIN (BHR), qui leur avait proposé des conditions beaucoup plus intéressantes que la BANQUE ALSACIENNE (BA). Le salaire de Mme COUTIL est viré à la BHR pour honorer l'échéance du crédit immobilier ; le salaire de M. COUTIL est viré à la BA.

La famille COUTIL a eu récemment des frais importants : frais de réinscription des enfants et changement de la chaudière pour un montant de 2 100 €. Mais c'est bientôt la fin du mois et le compte va être réapprovisionné par le salaire de M. COUTIL.

## LE CANDIDAT SERA ÉVALUÉ SUR SA CAPACITÉ A :

- accueillir le client ;
- écouter et utiliser des questions pertinentes pour découvrir les raisons de la situation financière ;
- comprendre pourquoi les clients ont choisi la BHR pour financer leur résidence principale ;
- proposer une solution adaptée : prêt étudiant ou/et prêt personnel ;
- s'enquérir du niveau de satisfaction du client sur la solution proposée et la qualité de la relation ;
- conclure l'entretien.

L'examineur jouera le rôle de M. (ou Mme) COUTIL, le (la) candidat-e celui du (de la) Chargé-e de clientèle.