

**SUJET 3**

**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>	Coefficient : <b>2</b>	Epreuve :	
Mise en situation : <b>20 minutes</b>		<b>TECHNIQUES DE COMMUNICATION APPLIQUÉES AUX ACTIVITÉS BANCAIRES</b>	
<b>DOSSIER DE L'EXAMINATEUR</b>	<b>SESSION : 2013</b>	N° du sujet : <b>03</b>	<b>PAGE 1/2</b>

## ÉLÉMENTS A DÉCOUVRIR PAR LE CANDIDAT

M. et Mme AUREL ont déposé un dossier d'acquisition de bien locatif à Mme DI GLIANI. Le projet porte sur l'achat d'un appartement à usage locatif, situé à proximité de la gare de NICE. L'appartement est vendu loué. Le loyer mensuel est de 750 € hors charges. M. AUREL a calculé que ce montant couvrirait en grande partie les échéances de son prêt immobilier et que le différentiel à verser serait de 100 € par mois.

Mme DI GLIANI n'a pas pris la peine de le recevoir, et ne l'a rappelé qu'une quinzaine de jours plus tard pour lui indiquer que la BANQUE CANNAISE (BC) avait refusé de lui octroyer le prêt demandé.

Un élément n'a, semble-t-il, pas été pris en compte : M. AUREL a la possibilité d'effectuer des heures supplémentaires qui pourraient générer un revenu complémentaire moyen mensuel d'environ 600 €.

Il est extrêmement déçu de la décision de la banque et il a le sentiment que le dossier n'a pas été étudié sérieusement. D'ailleurs, on ne lui a pas détaillé les raisons du refus. Une demande de crédit a été déposée à la banque de son beau-père, la BANQUE AZURÉENNE. Afin d'améliorer les chances de M. et Mme AUREL d'obtenir le crédit, le beau-père de Monsieur leur a fait une donation de 30 000 € et s'est porté caution. Il est vraisemblable que M. et Mme AUREL transféreront, à terme, leurs comptes vers la BANQUE AZURÉENNE.

## LE CANDIDAT SERA ÉVALUÉ SUR SA CAPACITÉ A :

- accueillir le client et le laisser s'exprimer ;
- prendre en compte sa réclamation et y faire face en faisant preuve d'empathie ;
- questionner le client afin de recueillir des informations précises et factuelles ;
- expliquer brièvement la pratique professionnelle dans l'octroi de crédit (« règle des 33 % ») ;
- proposer une nouvelle étude au regard des informations complémentaires ;
- s'engager à informer le client de la décision finale ;
- conclure l'entretien positivement.

L'examineur jouera le rôle du client, le (la) candidat-e celui du (de la) Chargé-e de clientèle.