

SUJET 4

CORRIGÉ

ÉPREUVE ORALE

TECHNIQUES DE COMMUNICATION APPLIQUÉES AUX ACTIVITÉS BANCAIRES

DOSSIER DE L'EXAMINATEUR

EXAMEN : BREVET PROFESSIONNEL		SPECIALITÉ : BANQUE	
Durée de préparation : 20 minutes Mise en situation : 20 minutes	Coefficient : 2	Epreuve : TECHNIQUES DE COMMUNICATION APPLIQUÉES AUX ACTIVITÉS BANCAIRES	
DOSSIER DE L'EXAMINATEUR	SESSION : 2013	N° du sujet : 04	PAGE 1/2

ÉLÉMENTS A DÉCOUVRIR PAR LE CANDIDAT

M. SANDRIN envisage de prendre sa retraite dans 7 ans. M. et Mme SANDRIN souhaiteraient pouvoir bénéficier d'un prêt sur une durée relativement courte. Ils sont en mesure d'assumer une mensualité de l'ordre de 2 600 €.

M. SANDRIN, souvent démarché par des banques pour son activité professionnelle, a reçu un Chargé de clientèle d'une banque concurrente : le CRÉDIT GÉNÉRAL DE PARIS (CGP). Il lui a fait part de son projet immobilier et demandé une proposition tarifaire. Après plusieurs entretiens, le CGP est parvenu à proposer un taux équivalent à celui proposé par la BN, soit 3,20 %.

Le Chargé de clientèle du CGP ne lui a parlé que de conditions tarifaires, sans aborder les questions pratiques de mise en place d'un crédit, que M. et Mme SANDRIN aimeraient connaître.

Ils sont satisfaits des services de la BANQUE NATIONALE (BN), et plus particulièrement du Chargé de clientèle qu'ils apprécient pour sa discrétion et ses compétences professionnelles. Ils n'envisagent pas de changer de banque pour des avantages tarifaires hypothétiques, sauf si la BN revoyait son offre de taux à la hausse.

LE CANDIDAT SERA ÉVALUÉ SUR SA CAPACITÉ A :

- accueillir le client ;
- annoncer au client la hausse des taux et lui en expliquer les raisons ;
- découvrir les modalités proposées par la concurrence ;
- défendre le taux de 3,40 % en comparant l'ensemble des éléments constituant l'offre de la concurrence et celle de la BN ;
- lui faire exprimer les qualités qu'il (elle) attend de son banquier ;
- obtenir l'assentiment du client pour le prêt à un taux de 3,40 % ;
- conclure l'entretien.

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