

SUJET N°9

DOSSIER DU CANDIDAT

SITUATION

Vous êtes Camille PERRIER, 45 ans, responsable d'une agence bancaire de la BANQUE COMMERCIALE DE FRANCE (BCF) où vous dirigez une équipe de 8 personnes.

TRAVAIL A EFFECTUER

M. et M^{me} DOUMER, clients de l'agence, ont pris rendez-vous par l'intermédiaire d'un de vos collaborateurs. Ils ont indiqué être mécontents au sujet d'une assurance.

En l'absence de leur chargé de clientèle, Christophe CLAUDEL, vous les recevez afin de régler ce litige.

RENSEIGNEMENTS COMPLEMENTAIRES

M. Auguste DOUMER (72 ans) est agent de maîtrise à la retraite. Son épouse, Henriette (69 ans) retraitée.

Ils sont clients de l'agence depuis 35 ans.

Équipement :

- un compte joint fonctionnant sur des bases créditrices,
- un compte sur livret joint 7 800 €,
- deux LDD avec chacun 6 000 €,
- deux assurances vie chacune 20 000 €,
- deux cartes bancaires,
- une assurance habitation pour leur résidence principale chez la COMPAGNIE DES ASSURANCES DE FRANCE (CAF), filiale de la BCF qui assure la commercialisation des contrats, la gestion des sinistres étant assurée par la CAF,
- une assurance automobile chez la CAF, même mode de fonctionnement.

EXAMEN : BREVET PROFESSIONNEL		Spécialité : BANQUE	
Durée de l'épreuve : 20 minutes, + préparation : 20 minutes.	Coefficient : 2	Épreuve : TECHNIQUES DE COMMUNICATION APPLIQUÉES AUX ACTIVITÉS BANCAIRES	
DOSSIER DU CANDIDAT	SESSION 2008	N° du Sujet : 09	Page : 1/1

SUJET N°9

DOSSIER DE L'EXAMINATEUR

Éléments à découvrir par le candidat

Monsieur Auguste DOUMER est fort mécontent. Il y a trois ans, il a souscrit à la BCF deux contrats d'assurance pour sa résidence principale et sa voiture, ceci pour faire plaisir à son conseiller, Christophe CLAUDEL, qui était alors très insistant.

Il y a trois mois, les époux DOUMER ont été victimes d'un dégât des eaux. Ils ont alors alerté Christophe CLAUDEL, qui a refusé de prendre en charge leur problème. Ce dernier leur a simplement communiqué un numéro de téléphone. Ils ont été très déçus en constatant le décalage entre l'enthousiasme du conseiller lors de la souscription des contrats et la désinvolture manifestée au moment du sinistre. Par ailleurs, M. DOUMER n'est pas à l'aise au téléphone et il aurait bien aimé recevoir un peu d'aide.

Il a donc effectué lui-même les démarches auprès de la compagnie d'assurance. Il a rencontré beaucoup de difficultés pour joindre au téléphone le service concerné. Les appels téléphoniques lui ont été facturés à un tarif prohibitif. A ce jour, il est toujours dans l'attente du remboursement du sinistre. Selon les dernières nouvelles obtenues, son dossier d'indemnisation aurait été égaré.

Le candidat sera évalué sur sa capacité à :

- Accueillir et écouter les préoccupations des clients,
- accepter leurs arguments,
- présenter l'articulation entre la BCF et la CAF,
- présenter ses excuses pour les dysfonctionnements et les maladresses,
- les informer de notre intervention auprès des services compétents pour faire avancer le dossier,
- faire un geste commercial,
- conclure l'entretien en proposant un nouveau rendez-vous sous 8 jours.

L'examineur jouera le rôle de M. DOUMER, le candidat celui de Camille PERRIER.

EXAMEN : BREVET PROFESSIONNEL		Spécialité : BANQUE	
Durée de l'épreuve : 20 minutes, + préparation : 20 minutes.	Coefficient : 2	Épreuve : TECHNIQUES DE COMMUNICATION APPLIQUÉES AUX ACTIVITÉS BANCAIRES	
DOSSIER DE L'EXAMINATEUR	SESSION : 2008	N° du Sujet : 09	Page : 1/1