

SUJET N°8

DOSSIER DU CANDIDAT

SITUATION

Vous êtes Claude BONNET, 30 ans, conseiller(e) de clientèle au CRÉDIT INDUSTRIEL ET BANCAIRE (CIB) et gérez un portefeuille de clients "moyen-haut de gamme". Vous êtes à ce poste depuis 2 mois et n'avez pas encore eu l'occasion de rencontrer l'ensemble des clients de votre portefeuille.

Parmi ceux-ci figurent M. et M^{me} LEGER, clients depuis 5 ans, dont le compte fonctionne sur des bases quasiment débitrices avec des dépassements permanents de la facilité de caisse (3 000 €). Ces clients sont présents sur votre état des débiteurs pratiquement tous les matins. Vous avez téléphoné à plusieurs reprises et adressé déjà trois lettres "MURCEF".

Vous souhaitez consacrer le moins de temps possible à vos clients ayant un profil "dépensier" afin de vous consacrer au développement du reste de votre clientèle.

TRAVAIL A EFFECTUER

Vous avez convoqué, ce samedi matin, M. et M^{me} LEGER pour les mettre en garde une dernière fois avant d'effectuer des rejets de chèques.

RENSEIGNEMENTS COMPLEMENTAIRES

Equipement :

- un compte joint : remise moyenne mensuelle : 5 400 € ; solde moyen débiteur 2 000 € ; compte débiteur en moyenne 25 jours par mois ; autorisation de découvert 3 000 € avec des dépassements fréquents,
- compte sur livret : 230 €,
- crédit en cours : crédit de restructuration de 6 000 € sur 48 mois ; encours 3 209 € ; échéance à 24 mois ; mensualité 144 €.

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 : 08	Page : 1/1

SUJET N°8

DOSSIER DE L'EXAMINATEUR

Éléments à découvrir par le candidat

Il s'agit lors de l'entretien d'apprécier le risque client et d'apporter une solution à leurs problèmes.

M. Georges LEGER, 54 ans, est cadre commercial dans une importante société américaine d'informatique, située dans le centre d'affaires à proximité de l'agence : salaire net mensuel 3 200 €.

Son épouse, Isabelle, 52 ans, est infirmière dans une clinique privée : salaire net mensuel 2 200 €.

Ils ont des revenus convenables mais doivent faire face à des charges importantes :

Emprunts immobiliers.

- résidence principale : valeur de marché = 550 000 € ; prêt immobilier accordé par la BANQUE FONCIÈRE 183 580 € sur 15 ans ; encours 78 529 € ; échéance 60 mois ; mensualité 1 492 €.
- Immobilier locatif (Loi de Robien) : crédit accordé par la BANQUE FONCIÈRE de 92 000 € sur 180 mois ; encours 79 089 € ; échéance à 143 mois ; mensualité 731 € ; appartement loué : loyer mensuel 640 €, charges comprises.

Études des enfants.

- Virginie, 24 ans, en dernière année d'études d'ingénieur ; frais d'inscriptions + mutuelle étudiante 3 000 € annuels.
- Juliette, 23 ans, troisième année à Sciences Po Paris. Cette troisième année d'études se déroule à aux États-Unis : coût de cette année universitaire de l'ordre de 10 000 €.
- Claire, 20 ans, deuxième année d'une école d'ostéopathie (6 années d'études en tout) ; coût annuel 7 000 €.

Hormis ces frais et ceux de la vie courante, les époux LEGER effectuent peu de dépenses. Ils ne partent en congés que 15 jours par an.

Ils sont bien conscients des ennuis qu'ils occasionnent à leur conseiller bancaire. Monsieur BONNET va prochainement pouvoir débloquer la partie disponible de son épargne salariale 3 500 € sur un global de 15 000 €, ce qui va permettre de régulariser, au moins temporairement, le compte bancaire.

Le candidat sera évalué sur sa capacité à :

- accueillir et écouter le client,
- évaluer le risque réel de cette relation commerciale,
- proposer une solution aux clients (prêts étudiants avec franchises de remboursement pour les 2 plus âgés par exemple),
- conclure l'entretien.

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 : 08	Page : 1/1