

SUJET 5

ÉNONCÉ

ÉPREUVE ORALE

TECHNIQUES DE COMMUNICATION APPLIQUÉES AUX ACTIVITÉS BANCAIRES

DOSSIER DU CANDIDAT

EXAMEN : BP BANQUE		SPECIALITE : BANQUE	
Durée de préparation : 20 minutes	Coefficient : 2	Epreuve : TECHNIQUES DE COMMUNICATION APPLIQUÉES AUX ACTIVITES BANCAIRES	
Mise en situation : 20 minutes			
DOSSIER DU CANDIDAT	SESSION : 2018	N° du sujet : 05	PAGE 1/2

SITUATION

Vous êtes chargé(e) de clientèle au CREDIT DU CENTRE.

Hier, M. Pierre TALLON, père de Léa, cliente de votre agence, s'est présenté au guichet pour retirer le chéquier de sa fille et effectuer un virement du compte de Léa vers le sien pour se rembourser des frais d'inscription à l'école de conduite.

Lorsqu'elle est devenue majeure, Léa n'avait pas souhaité donner procuration à ses parents, estimant maintenant qu'elle devait gérer seule ses comptes bancaires. À défaut de ce pouvoir, vous avez courtoisement, mais fermement, refusé cette double demande.

Léa TALLON se présente à son tour à vous pour mettre en place ce pouvoir.

TRAVAIL À EFFECTUER

Vous connaissez peu cette cliente.

Vous recevez Léa TALLON dans votre bureau avec, pour objectif, de régler ce litige latent.

RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES

Extrait de la fiche client

- Léa TALLON est âgée de 20 ans.
- Elle est étudiante, célibataire et sans enfant.
- Elle habite chez ses parents.
- Elle est titulaire, à ce jour, d'un simple compte à vue sans facilité de caisse avec une CB et d'un livret jeune.
- Abonnement Internet et mobile, elle consulte ses comptes *via* ces deux canaux.
- Pas de prêt en cours de remboursement.
- Assurances carte (perte / vol « moyens de paiement »).



Note

Le (la) candidat(e) peut disposer des fiches « produits ».