



معهد التكوين المصرفي
• ٥٨٨ : ١ : ٥٤٨ : ٢ • ٥ . ١٢٤
INSTITUT DE LA FORMATION BANCAIRE

Annales des Epreuves De l'Examen Final

DAPB 2^{ème} Année
Option Commerciale

Juin 2024

NOTE INTRODUCTIVE

Dans le cadre du développement de ses activités pédagogiques, l'IFB met, à la disposition des apprenants de ses cycles de formation des annales, où figureront des épreuves d'examen des années précédentes.

Ce document se veut une contribution supplémentaire au renforcement des capacités des apprenants, pouvant améliorer leur niveau de performances aux examens. Avec les modèles d'épreuves qui leur sont fournis, ils pourraient tester leur niveau d'assimilation et de mise en œuvre des connaissances acquises.

Mais les éléments de réponse aux épreuves figurant dans le présent document ne sont que des corrigés-type. Ce qui suppose, au moins pour certaines épreuves, que ce ne sont pas des réponses exhaustives ou uniques. L'objectif étant beaucoup plus de donner la tendance que pourraient prendre les réponses pour stimuler et orienter la réflexion.

Nous espérons que ce document sera utilisé avec profit par les apprenants et leur apportera l'aide et l'inspiration nécessaires qui les guideront vers la réussite.

SUJETS & CORRIGES D'EXAMEN JUIN 2024

- Compte de résultats de la banque
- Techniques de rédaction commerciale
- L'animation commerciale
- La gestion de la relation commerciale
- Communication professionnelle
- Techniques bancaires des particuliers , Pro et PME

CYCLE /ANNEE	Diplôme d'aptitude professionnelle en banque 2ème année
Option	Commerciale
Matière	Compte de résultats de la banque
Date & Durée	Mercredi 26 juin 2024 / 1h30 de 11h30 à 13h00

Répondez aux questions suivantes :

1. Quel est le rôle traditionnel d'une banque ? (1 point)
2. Comment peut-on schématiser, d'une façon assez simplifiée, le bilan d'une banque ? (2 points)
3. De quoi est composé le hors-bilan d'une banque ? Donnez trois exemples de composantes du hors-bilan d'une banque. (2 points)
4. Pourquoi le hors-bilan est-il important ? (2 points)
5. Quels sont, dans l'ordre, les principaux soldes d'un compte de résultat d'une banque ? (2 points)
6. Définissez les termes suivants : (3 points)
 - Produit Net Bancaire.
 - Dotation aux provisions.
 - Plus-value de cession.
 - Produit extraordinaire.
 - Coefficient d'exploitation.
7. Quelle est la différence entre un « amortissement » et une « dotation aux amortissements » ? (2 points)
8. Pourquoi constitue-t-on une provision ? (2 points)
9. Comment calcule-t-on le RoE et le RoA ? (2 points)
10. Quels sont les trois (03) principaux risques auxquels une banque de droit algérien fait face ? (2 points)

CYCLE / ANNEE	Diplôme d'aptitude professionnelle en banque 2ème année
Option	Commerciale
Matière	Techniques de rédaction commerciale
Date & Durée	Mardi 25 juin 2024 / 2h00 de 11h30 à 13h30

Question N°1

Compréhension et acquisition pratique du cours (12 pts)

Qu'est-ce qu'un rapport circonstancié des faits ?

- ✓ Définissez et citez les caractéristiques de ce format de rédaction professionnelle
- ✓ Rédigez un rapport circonstancié des faits pour signaler un problème de comportement d'un salarié que vous adressez à votre responsable hiérarchique, en vous basant sur la situation et les éléments de rédaction suivants :

Sujet :

Éléments à intégrer dans votre rédaction...

La chef d'agence 102 Amokrane informe son Directeur de groupe du comportement inapproprié de...

Melle Hadda Hadda - exerce au poste de caissière - comportement inapproprié - reçue à plusieurs reprises par la chef d'agence - se montre désinvestie de ses missions et agressive - lente dans le traitement des opérations, d'où un engorgement incessant dans l'agence - faute de solution, la chef d'agence transmet un rapport à son responsable.

Question N° 02

N.B. Les réponses peuvent être portées sur cette même feuille.

Compréhension et acquis méthodologique (08 pts)

Construire un argumentaire

Pour rédiger un rapport de mission, un exposé des faits, faire une présentation, conduire un entretien ou tout autre écrit professionnel, vous devez savoir bien argumenter.

Pour savoir comment structurer une argumentation, convaincre, il faut connaître les mots, les verbes et les expressions à utiliser. Cinq étapes doivent être suivies pour élaborer une argumentation :

Voici les cinq étapes qui doivent être suivies pour construire une argumentation :

1. L'introduction du sujet, de la question que l'on veut développer
2. L'annonce du plan
3. Le développement de l'argumentation
4. La récapitulation des arguments
5. La conclusion.

Répondez aux questions ci-dessous :

➤ *L'introduction du sujet : (0,5 pts)*

Exemple :

On parle beaucoup de l'ouverture de : (On parle beaucoup de l'ouverture du capital de deux banques publiques depuis un an.)

C'est pour dire qu'en général, on parle de cette question depuis un an.

Q. Citez deux autres formules d'introduction :

- a. ? (0,25 pts)
b. ?

➤ **L'annonce du plan : (0,75 pts)**

Elle présente la structure de votre argument et **doit être exprimée au futur**, bien qu'il s'agisse d'un futur immédiat.

Exemple :

Je commencerai par aborder... (Je commencerai par aborder la question de l'ouverture du capital de deux banques publiques.)

Q. Poursuivez l'annonce de votre plan en citant les trois formules enseignées :

- a. ? (0,25 pts)
Et,
b. ?
Et,
c. en dernier lieu.

➤ **Le développement de l'argumentation (04 pts)**

Exemple de mots qui font partie d'une argumentation :

- a. **Les inconvénients / les avantages...** (01 pts)

Q. Construisez une phrase avec le thème évoqué de l'ouverture du capital de deux banques publiques.

- b. **L'aspect...**

Q. Formulez une phrase contenant ce mot en restant dans le thème évoqué.

.....

.....

c. Les remarques...

(Une phrase sur le thème de l'ouverture du capital...)

d. Une parenthèse...

(Une phrase incluant le mot parenthèse ?)

.....

.....

Dans le développement de l'argumentation, voici quelques autres expressions :

➤ *Pour passer à l'étape suivante, vous pourrez dire : (01 pt)*

1. Venons-en à présent à...

Exemple de phrase : (Venons-en à présents à la question de l'ouverture du capital de la banque.)

Citez deux autres groupes de mots :

2. ? (0,5 pts)
3. ?

➤ *Pour revenir en arrière : (0,5 pts)*

Si, dans votre argumentation, vous voulez **revenir en arrière** sur un point important vous pouvez dire :

J'évoquais précédemment... (J'évoquais précédemment la question de l'adhésion du personnel de la banque à l'ouverture du capital, il se trouve que...)

Citez deux autres formules ou groupe de mots :

1. ? (0,25 pts)
2. ?

➤ **Récapituler, rappeler les arguments** (0,75 pts)

Pour récapituler, résumer les points essentiels, vous pouvez dire :

Ce qu'il faut retenir...

Exemple :

(Ce qu'il faut retenir, c'est que l'ouverture du capital améliorera les actes de gestion, augmentera la transparence et permettra un contrôle plus efficace...)

1. ? (0,25 pts)
2. ?
3. ?

➤ **Conclure** : (0,5 pts)

Vous pouvez dire par exemple :

Pour conclure...

(Pour conclure, je pense que l'ouverture du capital...)

Q. Citez deux autres réponses :

1. ? (0,25 pts)
2. ?

Vous connaissez toutes les réponses, concentrez-vous sur le sens et travailler méthodiquement. Bonne chance !

Période de formation : 2023/2024

Examen final : DAPB 2^{ème} année

Module : « Communication et techniques de rédaction »

Formateur :

Barème /20

Épreuve d'examen corrigée

I. Acquisition pratique du cours (12 pts)

Question N° 01 :

Qu'est-ce qu'un rapport circonstancié des faits ?

- ✓ Définissez et citez les caractéristiques de ce format de rédaction professionnelle
- ✓ Rédigez un rapport circonstancié des faits pour signaler un problème de comportement d'un salarié que vous adressez à votre responsable hiérarchique, en vous basant sur la situation et les éléments de rédaction suivants :

Éléments à intégrer dans votre rédaction :

Sujet...

La chef d'agence 102 Amokrane informe son Directeur de groupe du comportement inapproprié de...

Melle Hadda Hadda - exerce au poste de caissière - comportement inapproprié - reçue à plusieurs reprises par la chef d'agence - se montre désinvestie de ses missions et agressive - lente dans le traitement des opérations, d'où un engorgement incessant dans l'agence - faute de solution, la chef d'agence transmet un rapport à son responsable.

Barème des notes : (12 pts)	
Définition et caractéristique du rapport circonstancié	- Brève définition (02 pt) - Caractéristiques (02pts)
Le plan : le texte est-il rédigé suivant un plan cohérent et structuré ?	- Objet + introduction (02 pts) - Développement + paragraphes indiqués par saut de ligne (02 pts) - Conclusion indiquée par un saut de ligne (01pt)
Style, vocabulaire et syntaxe	- Clarté et concision des phrases. Elles doivent comporter le verbe, le sujet et le complément (02 pts) - Fautes d'orthographe (01 pts) Tolérance 02 fautes : 03 fautes = 0 pts

Corrigé

Brève définition :

C'est un écrit qui précise les faits qui se sont déroulés. Un document qui signale à une autorité un acte grave, un comportement

inapproprié ou toute autre situation se rapportant au bon déroulement du travail quotidien.

Caractéristiques...

Il expose :

- ✓ *Toutes les circonstances d'une situation donnée*
- ✓ *Livre la liste des faits*
- ✓ *Il est précis et exhaustif*
- ✓ *Il exclut tout jugement personnel et appuie l'évocation des faits par des témoignages et des preuves.*

<i>Corrigé de la rédaction :</i>

Destinataire : Monsieur le directeur du groupe de ...

Rapport circonstancié des faits

Objet : À propos du comportement inapproprié de Melle K

Monsieur le Directeur,

En ma qualité de responsable de l'agence Amokrane 102, j'ai le devoir de vous rapporter les faits suivants :

Ces dernières semaines, plusieurs collaborateurs m'ont décrit le comportement de Melle Hadda Hadda, caissière, comme inapproprié vis-à-vis de nos clients, mais aussi de ses propres collègues. Elle se montre particulièrement agressive et lente dans le traitement des opérations, ce qui génère un engorgement incessant au sein de notre agence.

J'ai donc pris l'initiative de recevoir Madame [Hadda, à plusieurs reprises pendant le mois courant afin qu'elle puisse s'expliquer sur ces faits. Elle m'est apparue désinvestie de ses missions et non concernée par l'effort de mobilisation de ses collègues.

Compte tenu de tous ces faits, je vous transmets aujourd'hui le présent rapport afin de vous éclairer et de vous permettre d'apprécier les suites à donner à cette situation qui dure.

Je vous prie de recevoir, Monsieur le Directeur, mes salutations distinguées.

Mme Kaci Bahia, Directrice de l'agence 102

II. Compréhension méthodologique (08 pts)

Question N° 02

L'argumentation et la structuration de vos idées

Pour rédiger un rapport de mission, un exposé des faits, faire une présentation, conduire un entretien ou tout autre écrit professionnel, vous devez savoir bien argumenter.

Pour savoir comment structurer une argumentation, convaincre, il faut connaître les mots, les verbes et les expressions à utiliser. Cinq étapes doivent être suivies pour élaborer une argumentation :

Voici les cinq étapes qui doivent être suivies pour construire une argumentation :

- 1. L'introduction du sujet, de la question que l'on veut développer*
- 2. L'annonce du plan*
- 3. Le développement de l'argumentation*
- 4. La récapitulation des arguments*
- 5. La conclusion.*

Citez une formule pour chacune de ces cinq étapes citées (?)

Citez une formule pour chacune de ces cinq étapes citées

➤ *L'introduction du sujet : (0,5 pts)*

Exemple :

✚ *On parle beaucoup de l'ouverture de :* (On parle beaucoup de l'ouverture du capital de deux banques publiques depuis un an.) (0,25 pts)

C'est pour dire qu'en général, on parle de cette question depuis un an.

Citez deux autres formules d'introduction

✚ *Ce qui nous préoccupe ici...* (Ce qui nous préoccupe ici, c'est le dossier d'ouverture du capital de deux banques publiques.)

✚ *Tout le monde s'accorde à penser que...* (Tout le monde s'accorde à penser que l'ouverture du capital des banques publiques est avantageuse.)
Cette expression est utilisée dans le langage soutenu (distingué) pour annoncer le sujet que nous voulons développer.

➤ *L'annonce du plan : (0,75 pts)*

Elle présente la structure de votre argument et doit être exprimée au futur, bien qu'il s'agisse d'un futur immédiat.

Exemple :

✚ *Je commencerai par aborder...* (Je commencerai par aborder la question de l'ouverture du capital de deux banques publiques.) (0,25 pts)

Poursuivez l'annonce de votre plan en citant les trois formules enseignées :

 **Je présenterai dans un premier temps...** (Je présenterai dans un premier temps l'aspect lié au contrôle du management bancaire.)

Et,

 **Je montrerai dans ^{un} second temps...** (l'impact de cette ouverture du capital sur la dimension humaine.)

Et,

 **Je développerai en dernier lieu...** (l'aspect financier et les bénéfices attendus de l'ouverture du capital.)

C'est-à-dire : le dernier aspect de l'argumentation concernera l'aspect financier.

➤ **Le développement de l'argumentation (04 pts)**

Exemple de mots qui font partie d'une argumentation :

 **Les inconvénients / les avantages...** (01 pts)

(Construisez pour chaque mot surligné une phrase avec le thème de l'ouverture du capital de deux banques publiques)

 **L'aspect...**

Réponse : (Il y a l'aspect financier, humain, organisationnel, etc.) (0,5 pts)

 **Les remarques...**

Réponse : (Je voudrais faire une remarque concernant l'aspect humain de l'ouverture du capital.)

Une parenthèse...

Réponse : Il est important de noter une parenthèse qui m'a été communiquée concernant le cas de telle banque.

On peut dire aussi : entre parenthèses, il est important de citer le cas de telle banque.

Dans le développement de l'argumentation, voici quelques autres expressions :

➤ Pour passer à l'étape suivante, vous pourrez dire : 
(01 pt)

Venons-en à ...

Exemple de phrase : (Venons-en à présents à la question de l'ouverture du capital de la banque.)

Citez deux autres groupes de mots :

Réponse : **Cela nous amène à...** (Cela nous amène à aborder les risques d'une privatisation à laquelle n'adhèreraient pas les travailleurs et les cadres de la banque.) (0,5 pts)

Réponse : **Je voudrais à présent poursuivre avec...** (Je voudrais à présent poursuivre avec la question de la valorisation de l'action de la banque à la bourse.)

➤ *Pour revenir en arrière : (0,5 pts)*

Si, dans votre argumentation, vous voulez revenir en arrière sur un point important vous pouvez dire :

✚ *J'évoquais précédemment...* (J'évoquais précédemment la question de l'adhésion du personnel de la banque à l'ouverture du capital, il se trouve que...)

Citez deux autres formules ou groupe de mots :

Réponse : Pour en revenir à... (Pour en revenir à la question de l'adhésion...je tenais à préciser que...)

Réponse : Je souhaiterais revenir un moment sur... (Je souhaiterais revenir un moment sur la question de l'adhésion du personnel...)

➤ *Récapituler, rappeler les arguments (0,75 pts)*

Pour récapituler, résumer les points essentiels, vous pouvez dire :

Exemple :

✚ *Ce qu'il faut retenir, c'est que l'ouverture du capital améliorera les actes de gestion, augmentera la transparence et permettra un contrôle plus efficace...*

Réponses :

✚ *J'ai montré dans un premier temps que ... (0,25 pts)*

✚ *J'ai montré dans un second temps que...*

- ✚ *Je crois avoir suffisamment démontré que... (Je crois avoir suffisamment démontré que l'ouverture du capital de la banque a des retombées positives sur...)*

➤ *La conclusion : (0,5 pts)*

Vous pouvez dire par exemple :

- ✚ *Pour conclure...*

(Pour conclure, je pense que l'ouverture du capital...)

Réponses :

- ✚ *J'ai montré dans un premier temps... dans un second temps*
- ✚ *Je crois avoir suffisamment démontré que... (Je crois avoir suffisamment démontré que l'ouverture du capital de la banque a des retombées positives sur...)* (0,25 pts)

CYCLE /ANNEE	Diplôme d'aptitude professionnelle en banque 2ème année
Option	Commerciale
Matière	L'animation Commerciale
Date & Durée	Mercredi 26 juin 2024 / 02h00 de 14h00 à 16h00

Compétences évaluées :

- Visualiser concrètement les actions d'animation commerciale à mener
- Les Outils de pilotage et force de vente
- Exploiter les indicateurs pour anticiper les temps forts, comme les périodes creuses du marché
- Dynamiser la relation client

Recommandations :

- ☒ Répondez aux questions directement sur vos feuilles imprimées
- ☒ Mettez votre téléphone en mode avion ou éteignez-le et coupez-vous de toutes les sources de distractions potentielles
- ☒ Lorsque vous lisez les intitulés des questions, concentrez-vous sur les dernières phrases. Parfois, elles comportent des informations décisives. N'hésitez pas à raisonner aussi par « déduction ».

A vous de jouer ! 😊

Questions ouvertes : (15 pts)

1. Expliquez le concept de l'animation commerciale en banque et son importance. (3pts)
2. Quels sont les défis spécifiques liés à l'animation commerciale dans le secteur bancaire ? (3pts)
3. D'après vous, quelle est l'importance des événements promotionnels et des activités de marketing direct dans l'animation commerciale en banque ? (3pts)
4. Quelles sont les méthodes que peut utiliser le management commercial pour animer la force de vente ? (Citez minimum 3) (3pts)
5. Citez des exemples de techniques d'animation que nous pouvons mettre en place dans le point de vente, afin de mettre en avant ce dernier (minimum 3) (3pts)

Cas pratique (5 pts) :

Vous êtes chargé de concevoir une campagne d'animation commerciale pour un nouveau produit de votre choix (exemple : nouvelle application bancaire de paiement mobile). Décrivez votre stratégie d'animation commerciale, les actions spécifiques que vous prendriez et les résultats attendus.

CYCLE /ANNEE	Diplôme d'aptitude professionnelle en banque 2ème année
Option	Commerciale
Matière	La gestion de la relation commerciale
Date & Durée	Mercredi 26 juin 2024 / 02h00 de 09h00 à 11h00

Étude de cas :

« Recruté en tant que conseiller clientèle chez une banque, vous avez entamé une action de prospection en ciblant la direction d'une école de formation professionnelle pour proposer le service de votre banque.

Les vacances scolaire s'approche et le **prospect** aura certainement besoin de faire des travaux de rénovation pendant cette période.

Via téléphone, vous êtes parvenus à prendre rendez-vous avec le directeur de l'école pour lui expliquer en effet l'intérêt de ces services d'autant plus que son institution n'est pas domiciliée dans aucune banque (information recueillie à partir de la secrétaire).

Le jour J vous vous êtes déplacés à l'école pour vous entretenir avec le directeur, lors de votre **entretien commercial** le directeur vous a expliqués besoins en accompagnement mais qu'il avait des appréhensions en matière de crédits bancaire et que jusque-là, leur choix d'investissement à lui et à son associé était basés sur l'autofinancement.

Par la suite, l' associé du directeur de l'école vous rejoint et vous être surpris du comportement inattendu de ce dernier qui s'est montré complètement furieux,agressif en adressant différentes insultes à votre banque l'accusant de nonprofessionnalisme, de manque de sérieux.....

Vous comprendrez en effet, que l'associé du directeur était déjà **client actif** pendant plusieurs années de votre banque et que son expérience n'était pas satisfaisante sur un autre business personnel, et qu'il avait fait une demande de financement pendant la période du COVID afin de pouvoir gérer sa trésorerie et faire tourner son business, la banque ne s'est pas portée réactive et l'étude du dossier a pris plusieurs mois et finalement la demande de prêt a été refusée sans présenter aucun motif valable selon le client.

Plusieurs courriers ont été adressés à l'agence et la direction commerciale, néanmoins cette démarche n'a abouti sur aucune suite. Et de ce fait il est devenu un **client perdu** pour la banque.

Dès votre retour à l'agence, vous faites votre enquête et vous concluez que le refus de la demande de prêts était lié au manque de garanties recueillies et que le client a été notifié du refus après plusieurs mois et cela était dû au manque d'effectifs en agence pendant la période du COVID.

TAF :

1. Expliquez les concepts en gras sur le texte **(4 points)**
2. À quel segment il appartient ce prospect et quels sont les besoins et attentes de ce dernier selon sa segmentation? **(2 points)**
3. Quelles sont les qualités dont vous devriez vous doter pour mener à bien votre mission de commercial (citez 4 qualités) ? **(2 points)**
4. Quelle technique de vente vous allez utiliser lors de votre entretien commercial ? et quelle sera sa motivation d'achat ?**(2 points)**
5. Expliquer les conséquences prévisibles de cette insatisfaction sur l'image de la banque ? **(3 points)**
6. Comment devriez-vous vous comporter pour contenir la frustration de ce client et gérer le conflit? **(2 points)**
7. Quel est l'intérêt pour l'entreprise de répondre dans les délais requis à la réclamation de son client ? **(3 points)**
8. Quelle devrait être, à l'époque la démarche que l'entreprise devait entreprendre pour éviter la perte de ce client ? **(2 points)**

Examen 2eme année DAPB
Module : Gestion de la relation client
Durée : 2h

Corrigé

Étude de cas :

« Recruté en tant que conseiller clientèle chez une banque, vous avez entamé une action de prospection en ciblant la direction d'une école de formation professionnelle pour proposer le service de votre banque.

Les vacances scolaire s'approche et le **prospect** aura certainement besoin de faire des travaux de rénovation pendant cette période.

Via téléphone, vous êtes parvenus à prendre rendez-vous avec le directeur de l'école pour lui expliquer en effet l'intérêt de ces services d'autant plus que son institution n'est pas domiciliée dans aucune banque (information recueillie à partir de la secrétaire).

Le jour J vous vous êtes déplacés à l'école pour vous entretenir avec le directeur, lors de votre **entretien commerciale** le directeur vous a expliqués besoins en accompagnement mais qu'il avait des appréhensions en matière de crédits bancaire et que jusque-là, leur choix d'investissement à lui et à son associé était basés sur l'autofinancement.

Par la suite, l'associé du directeur de l'école vous rejoint et vous être surpris du comportement inattendu de ce dernier qui s'est montré complètement furieux, agressif en adressant différentes insultes à votre banque l'accusant de non professionnalisme, de manque de sérieux.....

Vous comprendrez en effet, que l'associé du directeur était déjà **client actif** pendant plusieurs années de votre banque et que son expérience n'était pas satisfaisante sur un autre business personnel, et qu'il avait fait une demande de financement pendant la période du COVID afin de pouvoir gérer sa trésorerie et faire tourner son business, la banque ne s'est pas portée réactive et l'étude du dossier a pris plusieurs mois et finalement la demande de prêt a été refusée sans présenter aucun motif valable selon le client.

Plusieurs courriers ont été adressés à l'agence et la direction commerciale, néanmoins cette démarche n'a abouti sur aucune suite. Et de ce fait il est devenu un **client perdu** pour la banque.

Dès votre retour à l'agence, vous faites votre enquête et vous concluez que le refus de la demande de prêts était lié au manque de garanties recueillies et que le client a été notifié du refus après plusieurs mois et cela était dû au manque d'effectifs en agence pendant la période du COVID.

TAF :

1. Expliquez les concepts en gras sur le texte (4 points)

→ **Prospect** : présente les caractéristiques d'un client potentiel, à ce stade il n'a pas encore acheté (ouverture de compte par exemple),

→ **Entretien commercial** : c'est un entretien durant lequel le commercial présente son produit au prospect en essayant de comprendre ses motivations, il se déroule en 6 étapes :

- Contact
- Connaitre
- Convaincre
- Conclure
- Consolidé

→ **Client actif** : effectue des transactions à périodicité régulière;

→ **Le client perdu** : n'achète plus (et l'a parfois il le fait savoir en clôturant son compte).

2. À quel segment il appartient ce prospect et quels sont les besoins et attentes de ce dernier selon sa segmentation (2 points)

Réponse 2 : segment : commercial avec un flux important du marché des professionnels

Besoins et attentes :

- besoin de réactivité
- Besoin de financement en investissement pour faire grandir son business
- préoccupation financière liée à l'investissement développement des avoirs et optimisation des placements.

3. Quelles sont les qualités dont vous devriez vous doter pour mener à bien votre mission de commercial (citez 4 qualités) (2 points)

- Connaissance produit / marché / clients Expertise
- L'empathie
- L'authenticité en affaire
- Une bonne communication pour une relation client fluide
- Être persévérant et patient
- L'intelligence commerciale l'adaptabilité
- Affirmation de soi, assertivité

4. Quelle technique de vente vous allez utiliser lors de votre entretien commercial ? et quelle sera sa motivation d'achat ? (2 points)

SONCAS, se baser sur les motivations d'achat du client

Sa motivation d'achat et la sécurité.

5. Expliquer les conséquences prévisibles de cette insatisfaction sur l'image de la banque ? (3 points)

- Perte des clients, clôture de compte
- une perte de revenus,
- une atteinte à la réputation de la banque,

- une diminution de la fidélité des clients,

6. Comment devriez-vous vous comporter pour contenir la frustration de ce client et gérer le conflit? (2 points)

- Faire de l'écoute active
- Être empathique avec la situation du client
- Utiliser la CNV

7. Quel est l'intérêt pour l'entreprise de répondre dans les délais requis à la réclamation de son client ? (3 points)

- Éviter les réclamations
- Fidéliser le client et éviter sa perte
- conserver sa notoriété et son image auprès de ses clients

8. Quelle devrait être, à l'époque la démarche que l'entreprise devait entreprendre pour éviter la perte de ce client ? (2 points)

- Répondre rapidement à la demande du client
- Ou bien l'informer des délais de traitement vu la période de crise
- L'inviter afin de lui expliquer les motifs de rejet et explorer d'autres pistes afin de lui éviter les incidents rencontrés

CYCLE /ANNEE	Diplôme d'aptitude professionnelle en banque 2ème année
Option	Commerciale
Matière	Communication professionnelle
Date & Durée	Mardi 25 juin 2024 / 1h30 de 14h30 à 16h00

Vous passez un entretien avec une directrice des ressources humaines pour décrocher un poste qui vous fait tant rêver et vous devez répondre à certaines questions, qui sont déconcertantes, à bien des égards...

En prenant en considération : l'originalité, l'audace et la détermination. Quelles seront vos réponses ?

Les questions

-Aimez-vous l'argent ?

-Je viens d'hériter trois millions de dinars, je souhaiterais investir dans l'hôtellerie, que me conseilleriez-vous ?

-Pourquoi voulez-vous intégrer cette banque ? Ne me dites pas s'il vous plaît que c'est une belle ou grande entreprise, je veux une autre réponse....

-Pourquoi dois-je vous prendre, quelle est votre plus-value ?

-Pouvez-vous me donner une raison concrète pour laquelle quelqu'un pourrait ne pas travailler avec vous ?

-Si un jour, vous avez en face de vous, un interlocuteur (client ou un partenaire institutionnel) qui a une attitude condescendante, que faites-vous ?

-Quelles sont vos qualités et vos axes d'amélioration ? Citez-moi deux qualités et trois choses sur lesquelles vous voulez travailler.....

-Comment définissez-vous le succès ?

CYCLE /ANNEE	Diplôme d'aptitude professionnelle en banque 2ème année
Option	Commerciale
Matière	Techniques bancaires des particuliers , pros et PME
Date & Durée	Mardi 25 juin 2024 / 2h00 de 09h00 à 11h00
Nom & Prénom	

Question 1 – (réponses multiples) – 2 points

Quel type de compte nous pouvons ouvrir pour un client particulier :

- Compte de chèques ☐
- Compte commercial ☐
- Compte de dépôt à terme ☐
- Compte d'épargne ☐
- Compte devises ☐
- Compte INR ☐

Question 2 – 1 point

Un bon de caisse nominatif peut-il être endossable ?

OUI ☐ - NON ☐

Question 3 – (réponses multiples) – 2 points

Quelles sont les mesures de précaution à prendre lors de l'ouverture d'un compte pour un client particulier ?

- S'assurer de la moralité du client (interdit de chéquier) ☐
- S'assurer de sa capacité juridique ☐
- Vérifier son numéro d'identification fiscal (NIF) ☐
- S'assurer de la conformité, de la complétude et de la régularité des documents remis ☐
- S'assurer qu'il dispose d'un fonds de roulement positif ☐
- Veiller au respect des exigences de la LAB / FT ☐
- S'assurer du domicile du client ☐
- Vérifier s'il n'est pas illettré ☐

Question 4 – (réponses multiples) – 1 point

Nous devons mettre sous surveillance et/ou bloquer les comptes des clients dans les cas suivants :

- Réception d'un ATD ☐
- Réception d'une saisie-arrêt bancaire ☐
- Réception d'une lettre recommandée ☐
- Réception d'une réclamation ☐
- Réception d'une opposition provenant de la CNAS ☐

Question 5 – 1 point

Qui doit établir la lettre de change ?

- Le tireur
- Le tiré
- Le bénéficiaire

Question 6 – 1 point

A qui sont destinées les deux formes juridiques des sociétés suivantes :

- Société par action simplifiée (SAS)
- Société par action simplifiée unipersonnelle (SASU)

Question 7 – 2 points

Qu'est-ce qui caractérise une segmentation de type supervisée ?

.....

.....

Question 8 – 3 points

Quelles sont les principales caractéristiques des critères utilisés pour la segmentation :

.....

.....

.....

.....

Question 9 – 3 points

Citez 3 types de crédits d'exploitation de mobilisation des créances

.....

.....

.....

Question 10 – 4 points (question ouverte)

Pourquoi une bonne connaissance du client est-elle importante pour la banque ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Proposition d'un sujet de test final – DAPB 2ème année / Option commerciale

Corrigé

Question 1 – (réponses multiples) – 2 points

Les types de compte que nous pouvons ouvrir pour un client particulier :

- Compte de chèques ☒
- Compte commercial ☐
- Compte de dépôt à terme ☒
- Compte d'épargne ☒
- Compte devises ☒
- Compte INR ☐

Question 2 – 1 point

Un bon de caisse nominatif peut-il être endossable ?

OUI ☒ - NON ☐

Question 3 – (réponses multiples) – 2 points

Les mesures de précaution à prendre lors de l'ouverture d'un compte pour un client particulier :

- S'assurer de la moralité du client (interdit de chéquiers) ☒
- S'assurer de sa capacité juridique ☒
- Vérifier son numéro d'identification fiscal (NIF) ☐
- S'assurer de la conformité, de la complétude et de la régularité des documents remis ☒
- S'assurer qu'il dispose d'un fonds de roulement positif ☐
- Veiller au respect des exigences de la LAB / FT ☒
- S'assurer du domicile du client ☒
- Vérifier s'il n'est pas illettré ☒

Question 4 – (réponses multiples) – 1 point

Réponse : Nous devons mettre sous surveillance et/ou bloquer les comptes des clients dans les cas suivants :

- Réception d'un ATD ☒
- Réception d'une saisie-arrêt bancaire ☒
- Réception d'une lettre recommandée ☐
- Réception d'une réclamation ☐
- Réception d'une opposition provenant de la CNAS ☒

Question 5 – 1 point

Qui doit établir la lettre de change ?

- Le tireur ☒
- Le tiré ☐
- Le bénéficiaire ☐

Question 6 – 1 point

A qui sont destinées les deux formes juridiques des sociétés suivantes :

- Société par action simplifiée (SAS)
- Société par action simplifiée unipersonnelle (SASU)

Réponse : Ces 2 formes de sociétés sont destinées aux starts up

Question 7 – 2 points

Qu'est-ce qui caractérise une segmentation de type supervisée ?

Réponse : Dans le cas de la segmentation supervisée nous devons d'abord identifier les groupes ciblés par la banque, ensuite procéder à leur segmentation

Question 8 – 3 points

Quelles sont les principales caractéristiques des critères utilisés pour la segmentation ?

Réponse : les critères utilisés dans la segmentation doivent être :

1. - mutuellement exclusifs,
2. - réalistes et tangibles,
3. - actionnables,
4. - évaluables économiquement.

Question 9 – 3 points

Citez 3 types de crédits d'exploitation de mobilisation des créances :

- Escompte d'effet de commerce (lettre de change ou traite)
- Avance sur facture
- Avance sur situation
- Avance sur créances nées sur l'étranger

Question 10 – 4 points

Pourquoi une bonne connaissance du client est-elle importante pour la banque ?

Eléments de réponse (liste non exhaustive) :

Pour le banquier il est indispensable de bien connaître son client pour les raisons suivantes :

- Afin de déterminer ses besoins, ses attentes, ses projets et ses motivations
- Afin d'évaluer le risque potentiel qui peut être engendré par la relation client, que ce soit lors de l'ouverture du compte ou bien tout au long de la relation client

- Pour lui appliquer la bonne segmentation et la bonne tarification définies par la banque
- Afin d'adapter notre offre et de proposer les bons produits au bon client et au bon moment
- Afin de suivre l'évolution du client pour anticiper sur ses besoins, saisir toute opportunité commerciale naissante et agir à l'avance s'il y a un risque potentiel
- Créer les meilleures conditions possibles pour fidéliser le client
- Lui proposer des produits bancaires pour sa vie professionnelle, sa vie privée et éventuellement pour sa famille et ses salariés
- Pour obtenir des recommandations de sa part et pouvoir ainsi démarcher d'autres clients