

Guide d'orientation pour les expert·e·s d'examen et grille d'évaluation

Procédure de qualification

Examen oral / Formation bancaire initiale post-maturité

Déroulement de l'examen final oral	
Choix du cas	5 minutes
Préparation, jeu de rôle	10 minutes
Jeu de rôle	30 minutes
Temps d'examen total	45 minutes

Données pour les expert·e·s

Jeu de rôle Services de base et prévoyance

Nom	Nom de l'expert·e
Âge	25 ans
État civil	Célibataire
Logement	En location depuis deux mois (auparavant chez les parents) Colocation avec deux amis, loyer de CHF 800.00 par mois, charges comprises
Situation professionnelle	Comptable ; temps partiel (70%) ; suit une formation en « controlling » parallèlement à son activité professionnelle
Salaire annuel brut	CHF 75'000.00
Avoirs auprès de la banque du conseiller / de la conseillère à la clientèle	Aucun
Avoirs auprès d'une banque tierce	Compte privé CHF 4'000.00 Compte d'épargne CHF 21'000.00
Situation de prévoyance	Pas encore réglée
Services de base auprès d'une banque tierce	Carte de débit, TWINT, banque numérique

Lors de l'entretien avec le conseiller ou la conseillère à la clientèle, renseignez-vous sur les points suivants :

- Vérification de l'identité initiée par la personne candidate et justifiée par la CDB, avec explication du sens et de l'objectif (sinon, aborder le sujet)
- Présentation de la gamme de comptes (pour les personnes ayant atteint 25 ans), y compris les conditions (taux d'intérêt, frais, limite de retrait)
- Explication de trois possibilités pour faciliter les opérations de paiement (p. ex. loyer, assurance maladie, dépenses variables, paiements à des particuliers, etc.)
- Présentation de trois moyens de paiement pour un séjour prolongé à l'étranger (États-Unis), y compris leurs avantages et leurs utilisations possibles
- Explication des taux de change (différence billets/devises) applicables aux moyens de paiement
- Explication du système de prévoyance suisse à trois piliers
- Explication du compte de prévoyance 3a, y compris les avantages, le fonctionnement, les conditions et les possibilités de placement
- Présentation des conditions de versement et de retrait pour le compte de prévoyance 3a, y compris deux conséquences fiscales d'un versement et une conséquence fiscale d'un retrait
- Explication des formalités à accomplir et de la procédure d'identification de l'ayant droit économique pour l'ouverture d'une relation clientèle
- Explication de deux conséquences possibles pour la banque et/ou le conseiller ou la conseillère à la clientèle en cas de violation de la CDB

- Explication du taux de change actuel CHF/USD, avec présentation de deux facteurs d'influence et justification d'une prévision

Veuillez tenir compte de tous les points mentionnés dans les détails (voir ci-dessous).

Critère Exactitude technique	Contenu
Vérification de l'identité et explication de la CDB	• Vérifie correctement et spontanément l'identité du client ou de la cliente à l'aide d'une pièce d'identité officielle • Donne la justification : « Convention relative à l'obligation de diligence des banques ». • Explique le sens et l'objectif de la CDB
Présentation de la gamme de comptes	• Explique la gamme de comptes • Présente les frais • Présente les taux d'intérêt • Présente la limite de retrait
Explication de possibilités pour les opérations de paiement	• Explique trois possibilités pour des opérations de paiement simples
Explication du système de prévoyance suisse	• 1^{er} pilier – Composantes, financement, objectif • 2^e pilier – Composantes, financement, objectif • 3^e pilier – Composantes, financement, objectif
Explication du compte de prévoyance 3a	• Utilité • Fonction • Conditions • Possibilités de placement
Présentation des conditions de versement et de retrait 3a, y compris les conséquences fiscales	• Présente les conditions de versement • Présente les conditions de retrait • Indique deux conséquences fiscales d'un versement • Indique une conséquence fiscale d'un retrait
Présentation des moyens de paiement	• Explique trois moyens de paiement • Présente les avantages • Présente les utilisations possibles
Explication des taux de change	• Explication de la différence billets/devises
Explication des formalités à accomplir pour l'ouverture d'une relation clientèle	• Explique les documents requis (La vérification de l'identité est un critère d'évaluation distinct et ne doit pas être évaluée deux fois ici.) • Explique la procédure d'identification de l'ayant droit économique
Explication des conséquences en cas de violation de la CDB	• Explique deux conséquences possibles pour la banque et/ou le conseiller ou la conseillère à la clientèle en cas de violation de la CDB
Explication des évolutions de l'économie de marché	• Évalue correctement la situation actuelle du taux de change CHF/USD • Explique correctement deux facteurs d'influence sur la situation actuelle • Établit une prévision plausible en la justifiant

Critère Analyse des besoins	Contenu
Exhaustivité	• Réalise une analyse des besoins adaptée à la situation • Note les informations nécessaires et est en mesure de s'y référer durant l'entretien • Comble les lacunes dans la chaîne d'information
Recherche d'informations ciblée et efficace	• Se procure les informations importantes de manière active, judicieuse et efficace • Sur la base des déclarations du client ou de la cliente, cerne et développe les points importants en les resituant dans un contexte plus large • Se réfère aux déclarations et à la situation du client ou de la cliente • Tient à disposition les informations pertinentes
Techniques de questionnement appropriées	• Utilise beaucoup de questions ouvertes au début de l'analyse des besoins • Utilise des techniques de questionnement appropriées pour combler le manque d'information

Critère Conduite d'entretiens	Contenu
Clarté du déroulement de l'entretien, y compris des phases de l'entretien	• Procède avec méthode / se tient au plan • Explique et justifie le déroulement de l'entretien au client ou à la cliente • Explique à la fin de l'entretien la suite des événements et veille activement à maintenir le contact
Organisation judicieuse du temps imparti	• Hiérarchise les domaines thématiques • Gère de manière judicieuse et avec succès le temps imparti

Critère Conduite d'entretiens	Contenu
Conclusion de la vente	• Conclut la vente ou en évoque concrètement la possibilité
Adaptation de l'offre aux besoins	• Établit une offre basée sur les résultats de l'analyse des besoins • Montre l'avantage pour le client ou la cliente correctement et en fonction de la situation • Montre au client ou à la cliente le lien entre sa situation et les propositions/offres/décisions

Critère Capacité à communiquer	Contenu
Traitement et réfutation des objections	• Reste calme et objectif face à une objection ou à une critique, sans se laisser guider par ses propres émotions • Accueille avec professionnalisme les critiques et les objections • Réfute de manière pertinente et plausible les critiques et les objections
Langage professionnel et adapté à la personne destinataire	• Réagit de manière professionnelle lorsqu'il ou elle ne sait pas répondre à une question • S'exprime dans un langage adapté à son environnement professionnel • Adapte son langage aux connaissances du client ou de la cliente et utilise les termes techniques dans une mesure appropriée • Fait preuve de sérieux et de crédibilité et se montre digne de confiance • Donne au client ou à la cliente le sentiment d'être suivi-e de manière compétente et professionnelle • Se comporte avec le client ou la cliente d'une manière conforme aux normes et usages professionnels
Communication verbale et non verbale appropriée	• Confirme les déclarations du client ou de la cliente par un feed-back verbal ou non verbal • Réagit de manière appropriée aux déclarations du client ou de la cliente • Apparaît calme et/ou sait canaliser sa nervosité en fonction des circonstances • Prend la direction de l'entretien • Accorde au client ou à la cliente un temps d'entretien ciblé • Maintient un contact visuel avec le client ou la cliente
Bonnes manières	• Accueille le client ou la cliente et prend congé de celui-ci ou celle-ci avec amabilité

Critère Utilisation de méthodes	Contenu
Présentation des produits et services adaptée à la personne destinataire	• Maintient l'environnement d'entretien propre et en ordre • Justifie ses déclarations/propositions • Se réfère aux déclarations du client ou de la cliente • Conçoit des outils attrayants et adaptés aux besoins du client ou de la cliente et les utilise de manière adéquate
Utilisation judicieuse des outils	• Fait concorder langage corporel, langage oral et utilisation des outils
Préparation professionnelle	• Donne l'impression de s'être préparé-e de manière professionnelle • A préparé tous les documents nécessaires lors de la préparation et/ou a déjà ouvert toutes les pages en ligne
Utilisation à deux reprises d'un outil électronique	• Utilise au moins deux fois un outil numérique adapté

Prénom et nom de la personne candidate (PC) : _____

Numéro de la PC : _____

Résumé de l'évaluation			
Critères d'évaluation	Nombre de points possible	Pondération	Nombre de points obtenu
Exactitude technique	3		
Exactitude technique	3		
Exactitude technique (questions supplémentaires)	3		
Exactitude technique (questions supplémentaires)	3		
Exactitude technique (économie)	3	2	
Analyse des besoins	3		
Conduite d'entretiens	3	2	
Conduite d'entretiens	3		
Capacité à communiquer	3	2	
Utilisation de méthodes	3		
Total des points	39		
Note			

* Seuls des points entiers peuvent être attribués.

Contrôle par l'expert-e d'examen / remarques / signatures

- ☐ La personne candidate a été identifiée au moyen d'une pièce d'identité officielle.
- ☐ La personne candidate a confirmé que son état de santé lui permettait de passer l'examen.
- ☐ La personne candidate a remis son smartphone à l'expert-e d'examen chargé-e de la rédaction du procès-verbal.
- ☐ Remarques :

Lieu/date : _____ Signature de l'expert-e d'examen : _____

Signature de l'expert-e d'examen : _____

Calcul de la note

Nombre de points obtenu	Note
38 – 39	6.0
34 – 37	5.5
30 – 33	5.0
26 – 29	4.5
22 – 25	4.0
18 – 21	3.5
14 – 17	3.0
10 – 13	2.5
6 – 9	2.0
2 – 5	1.5
0 – 1	1.0

« Exactitude technique »**Question directrice : « La personne candidate mène-t-elle l'entretien-conseil de manière correcte d'un point de vue bancaire ? »**

Critères / remarque	Évaluation	Points
	La personne candidate applique correctement tous les critères.	3
	La personne candidate applique la plupart des critères. Le besoin d'optimisation est réduit.	2
	La personne candidate n'applique que partiellement les critères. Le besoin d'optimisation est important.	1
	La personne candidate applique peu les critères ou ne les applique pas du tout. Il y a un besoin d'optimisation pour tous les critères.	0
Justification		

« Exactitude technique »**Question directrice : « La personne candidate mène-t-elle l'entretien-conseil de manière correcte d'un point de vue bancaire ? »**

Critères / remarque	Évaluation	Points
	La personne candidate applique correctement tous les critères.	3
	La personne candidate applique la plupart des critères. Le besoin d'optimisation est réduit.	2
	La personne candidate n'applique que partiellement les critères. Le besoin d'optimisation est important.	1
	La personne candidate applique peu les critères ou ne les applique pas du tout. Il y a un besoin d'optimisation pour tous les critères.	0
Justification		

« Exactitude technique »**Question directrice : « La personne candidate répond-elle correctement aux questions supplémentaires d'un point de vue bancaire ? »**

Critères / remarque	Évaluation	Points
	La personne candidate applique correctement tous les critères.	3
	La personne candidate applique la plupart des critères. Le besoin d'optimisation est réduit.	2
	La personne candidate n'applique que partiellement les critères. Le besoin d'optimisation est important.	1
	La personne candidate applique peu les critères ou ne les applique pas du tout. Il y a un besoin d'optimisation pour tous les critères.	0

Justification

« Exactitude technique »**Question directrice : « La personne candidate répond-elle correctement aux questions supplémentaires d'un point de vue bancaire ? »**

Critères / remarque	Évaluation	Points
	La personne candidate applique correctement tous les critères.	3
	La personne candidate applique la plupart des critères. Le besoin d'optimisation est réduit.	2
	La personne candidate n'applique que partiellement les critères. Le besoin d'optimisation est important.	1
	La personne candidate applique peu les critères ou ne les applique pas du tout. Il y a un besoin d'optimisation pour tous les critères.	0

Justification

« Exactitude technique »

Question directrice : « La personne candidate explique-t-elle les évolutions de l'économie de marché de manière compréhensible et correcte ? »

Critères / remarque	Évaluation	Points
• Situation économique actuelle • Deux facteurs d'influence • Prévvision avec justification	La réponse à la question posée était bonne ou très bonne. Les explications étaient compréhensibles, complètes et correctes.	3
	Les explications contiennent des différences mineures par rapport à la solution complète. Cela se traduit par exemple par : • des déclarations parfois lacunaires • des déclarations parfois superficielles et générales • des réponses en général correctes mais peu justifiées	2
	Les explications contiennent des différences importantes par rapport à la solution complète. Cela se traduit par exemple par : • des déclarations souvent lacunaires • des déclarations superficielles et générales pour la plupart • des réponses pas toujours correctes et peu justifiées	1
	Les explications sont inutilisables et s'écartent complètement de la solution. Cela se traduit par exemple par : • un traitement incorrect de la question (n'a pas répondu à ce qui était demandé) • des déclarations et/ou justifications erronées	0
Justification		

« Analyse des besoins »

Question directrice : « La personne candidate procède-t-elle à une évaluation complète et ciblée des besoins ? »

Critères / remarque	Évaluation	Points
	La personne candidate applique intégralement tous les critères.	3
	La personne candidate applique la plupart des critères. Le besoin d'optimisation est réduit.	2
	La personne candidate n'applique que partiellement les critères. Le besoin d'optimisation est important.	1
	La personne candidate applique peu les critères ou ne les applique pas du tout. Il y a un besoin d'optimisation pour tous les critères.	0

Justification

« Conduite d'entretiens »

Question directrice : « La personne candidate mène-t-elle l'entretien-conseil de manière structurée et ciblée ? »

Critères / remarque	Évaluation	Points
• Clarté du déroulement de l'entretien, y compris des phases de l'entretien • Organisation judicieuse du temps imparti	La personne candidate applique intégralement tous les critères.	3
	La personne candidate applique la plupart des critères. Le besoin d'optimisation est réduit.	2
	La personne candidate n'applique que partiellement les critères. Le besoin d'optimisation est important.	1
	La personne candidate applique peu les critères ou ne les applique pas du tout. Il y a un besoin d'optimisation pour tous les critères.	0
Justification		

« Conduite d'entretiens »**Question directrice : « La personne candidate mène-t-elle l'entretien-conseil de manière structurée et ciblée ? »**

Critères / remarque	Évaluation	Points
	La personne candidate applique intégralement tous les critères.	3
	La personne candidate applique la plupart des critères. Le besoin d'optimisation est réduit.	2
	La personne candidate n'applique que partiellement les critères. Le besoin d'optimisation est important.	1
	La personne candidate applique peu les critères ou ne les applique pas du tout. Il y a un besoin d'optimisation pour tous les critères.	0

Justification

« Capacité à communiquer »

Question directrice : « La personne candidate communique-t-elle de manière professionnelle et adaptée à la personne destinataire lors de l'entretien-conseil ? »

Critères / remarque	Évaluation	Points
• Traitement et réfutation des objections • Langage professionnel et adapté à la personne destinataire • Communication verbale et non verbale appropriée • Bonnes manières	La personne candidate applique intégralement tous les critères.	3
	La personne candidate applique la plupart des critères. Le besoin d'optimisation est réduit.	2
	La personne candidate n'applique que partiellement les critères. Le besoin d'optimisation est important.	1
	La personne candidate applique peu les critères ou ne les applique pas du tout. Il y a un besoin d'optimisation pour tous les critères.	0
Justification		

« Utilisation de méthodes »

Question directrice : « La personne candidate utilise-t-elle des méthodes appropriées lors de l'entretien-conseil ? »

Critères / remarque	Évaluation	Points
• Présentation des produits et services adaptée à la personne destinataire • Utilisation judicieuse des outils • Préparation professionnelle • Utilisation à deux reprises d'un outil électronique	La personne candidate applique intégralement tous les critères.	3
	La personne candidate applique la plupart des critères. Le besoin d'optimisation est réduit.	2
	La personne candidate n'applique que partiellement les critères. Le besoin d'optimisation est important.	1
	La personne candidate applique peu les critères ou ne les applique pas du tout. Il y a un besoin d'optimisation pour tous les critères.	0
Utilisation des outils électroniques suivants, avec mention du contenu Justification		