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	2 minutes
Préparation, jeu de rôle	10 minutes
Jeu de rôle	30 minutes
Temps d'examen total	**42 minutes**

Données pour les expert·e·s

Jeu de rôle Placements

Nom	Nom de l'expert·e
Âge	46 ans
État civil	Divorcé·e, 2 enfants
Logement	Location
Situation professionnelle	Logisticien·ne
Salaire annuel brut	CHF 72'800.00
Avoirs auprès de la banque du conseiller ou de la conseillère à la clientèle	Compte privé CHF 6'500.00 Compte d'épargne CHF 40'000.00 Dépôt de titres CHF 147'085.80
Avoirs auprès d'une banque tierce	Compte de prévoyance 3a CHF 70'000.00
Services de base proposés par la banque du conseiller ou de la conseillère à la clientèle	Carte de débit Visa

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

- Détermination du profil d'investisseur (Growth), avec explication des trois caractéristiques de la stratégie de placement
- Mention de trois risques concrets dans le dépôt de titres sur la base des valeurs en dépôt, avec explication de ces risques et proposition de trois mesures concrètes pour les réduire
- Explication du fonctionnement d'un mandat de gestion de fortune, y compris les parties impliquées et leurs rôles respectifs, et présentation de la suite de la procédure en cas de souscription (proposition d'investissement dans le cadre d'un mandat de gestion de fortune souhaitée)
- Explication du fonctionnement des fonds d'investissement, y compris les parties prenantes et leurs rôles respectifs
- Explication du fonctionnement des produits structurés et description d'une opportunité, d'un risque et d'une prévision de marché liés à un produit structuré avec protection du capital
- Mention d'une autre forme de placement en métaux précieux (autre qu'un ETF), y compris deux opportunités, deux risques et une possibilité de conservation pour ce type de placement
- Explication du sens et de l'objectif de la LSFin et présentation des quatre règles de comportement
- Explication de l'importance de la loi sur la protection des données, avec présentation d'une manière concrète dont la sécurité des données est assurée au sein de la banque
- Explication de la situation actuelle à la Bourse suisse, 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
Détermination du profil d'investisseur	• Détermine correctement le profil d'investisseur du client ou de la cliente (Growth) • Attribue la stratégie de placement correspondant au profil d'investisseur • Présente correctement trois caractéristiques de la stratégie de placement
Réalisation de l'analyse du dépôt	• Cite trois risques différents en s'appuyant sur des valeurs en dépôt concrètes et les explique correctement • Propose trois mesures concrètes et adaptées pour réduire les risques
Explication du mandat de gestion de fortune	• Explique le fonctionnement d'un mandat de gestion de fortune • Décrit les parties impliquées dans le mandat de gestion de fortune, y compris leurs rôles • Présente la suite de la procédure (signature du contrat, investissements, etc.)
Explication sur les fonds de placement	• Explique le fonctionnement d'un fonds de placement • Décrit les différentes parties prenantes, y compris leurs rôles respectifs
Explication des produits structurés	• Explique le fonctionnement des produits structurés • Décrit une opportunité, un risque et une prévision de marché liés à un produit de protection du capital
Explication des placements en métaux précieux	• Indique une autre manière d'investir dans l'or • Présente deux opportunités, deux risques et une possibilité de conservation pour cette option
Explication de la LSFin, y compris les règles de comportement	• Explique le sens et le but de la LSFin • Indique les quatre règles de comportement à respecter
Explication de la protection des données	• Explique l'importance de la loi sur la protection des données • Présente une manière dont la sécurité des données est assurée au sein de la banque
Explication des évolutions de l'économie de marché	• Évalue correctement la situation actuelle à la Bourse suisse • 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
• Détermination du profil d'investisseur • Réalisation de l'analyse du dépôt	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
• Explication du mandat de gestion de fortune • Explication sur les fonds de placement	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
• Explication des produits structurés • Explication des placements en métaux précieux	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
• Explication de la LSFin, y compris les règles de comportement • Explication de la protection des données	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 • Prévision avec justification	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

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

Critères / remarque	Évaluation	Points
• Exhaustivité • Recherche d'informations ciblée et efficace • Techniques de questionnement appropriées	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
• Conclusion de la vente • Adaptation de l'offre aux besoins	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