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**

Tenez compte des points suivants :

- L'examen final oral consiste en un entretien-conseil qui s'appuie sur une situation initiale. Lisez attentivement la situation initiale avant de commencer à vous préparer.
- L'utilisation d'outils et d'autres dispositions sont régies par le programme-cadre d'enseignement.

Jeu de rôle

Description de cas

Vous avez prévu aujourd'hui un entretien-conseil avec un client ou une cliente dans le domaine « Services de base et prévoyance ». Ce rendez-vous commence dans 10 minutes.

Jeu de rôle Services de base et prévoyance

Données pour la personne candidate

Situation initiale

Un client existant ou une cliente existante a pris rendez-vous pour un entretien-conseil. Il ou elle a des questions concernant le retrait des fonds du compte de prévoyance 3a, la gamme de comptes pour les petits-enfants et la carte de crédit. C'est la première fois que vous rencontrez le client ou la cliente.

L'objectif de cet entretien est de présenter au client ou à la cliente la gamme de comptes qui lui convient et de répondre à ses questions.

Informations sur le client ou la cliente

Nom	Nom de l'expert·e
Âge	59 ans
État civil	Marié·e, deux enfants (déjà adultes)
Avoirs auprès de votre banque	Compte privé CHF 21'050.00 Compte d'épargne CHF 130'000.00 Compte de prévoyance 3a CHF 55'000.00 Compte de prévoyance 3a CHF 85'000.00 Compte de prévoyance 3a au nom du conjoint ou de la conjointe CHF 75'000.00
Services de base auprès de votre banque	Carte de débit, TWINT, banque numérique, procuration conjoint·e (réciproque)

Tâches

- Préparez l'entretien-conseil sur la base de la situation initiale.
- Menez l'entretien-conseil.

Évaluation

Votre performance est évaluée selon les questions directrices suivantes :

- La personne candidate mène-t-elle l'entretien-conseil de manière correcte d'un point de vue bancaire ?
- La personne candidate répond-elle correctement aux questions supplémentaires d'un point de vue bancaire ?
- La personne candidate explique-t-elle les évolutions de l'économie de marché de manière compréhensible et correcte ?
- La personne candidate procède-t-elle à une analyse complète et ciblée des besoins ?
- La personne candidate mène-t-elle l'entretien-conseil de manière structurée et ciblée ?
- La personne candidate communique-t-elle de manière professionnelle et adaptée à la personne destinataire lors de l'entretien-conseil ?
- La personne candidate utilise-t-elle des méthodes appropriées lors de l'entretien-conseil ?

Temps imparti

- 10 minutes de préparation
- 30 minutes de réalisation