

ANNEXE X : BTS BANQUE - CONSEILLER DE CLIENTÈLE (particuliers)

APPRECIATION DE L'ÉPREUVE E3 - GESTION DE LA RELATION CLIENT  
ÉPREUVE PONCTUELLE

NOM et Prénom du candidat : ..... n° de matricule : .....

Date d'interrogation : ..... n° de jury : .....

Note sur 20 :

Présence des fiches du livret de compétences

FICHE 1		FICHE 2		FICHE 3		FICHE 4		FICHE 5		FICHE 6		FICHE 7	
OUI	NON	OUI	NON	OUI	NON	OUI	NON	OUI	NON	OUI	NON	OUI	NON

Situation d'information, de conseil, de vente et de suivi du client choisie (N° Fiche) :

Paramètres modifiés :

Appréciation globale

Visa des examinateurs

## BTS BANQUE - CONSEILLER DE CLIENTÈLE (particuliers)

**ÉPREUVE E3 - GESTION DE LA RELATION CLIENT**  
Durée : 45 minutes - Coefficient : 5      épreuve ponctuelle

## Grille d'aide à l'évaluation destinée aux membres de la commission

Critères d'évaluation	TI*	I*	S*	TS*
<b>Simulation d'une situation de négociation (25 minutes maximum) :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Degré de préparation de l'entretien avec le client en fonction des paramètres modifiés</li> <li>• Cohérence de l'entretien en fonction de la situation modifiée proposée</li> <li>• Utilisation opportune des techniques de communication/négociation</li> </ul>				
<b>Analyse critique (5 minutes) :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyse critique de la relation</li> <li>• Pertinence du choix des informations</li> </ul>				
<b>Questionnement sur situations d'accueil (15 minutes) :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pertinence de l'analyse de la situation de communication</li> <li>• Qualité de l'accueil</li> </ul>				
Maîtrise du vocabulaire professionnel				
Aisance comportementale et efficacité de la communication				
Utilisation efficace des ressources professionnelles à disposition				

(\*) - TI = Très insuffisant - I = insuffisant - S = Satisfaisant - TS = Très satisfaisant

**NOTE GLOBALE (1)**  
en points entiers ou demi-points

<b>/20</b>
------------

NOMS des interrogateurs :

Signatures :

(1) la grille permet un positionnement du candidat(e) ; la note est attribuée globalement sans donner lieu à une décomposition par critère.

**Ce document constitue un document de travail à l'usage exclusif des interrogateurs, il ne peut être communiqué au candidat.**