

**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**

**/20**

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.