

## Réussir l'oral de **Conduite et Présentation d'Activités Professionnelles**

Quelque soit leur origine (formation initiale, continue, alternance) les candidats au BTS Banque doivent satisfaire aux mêmes exigences du référentiel. Seule la nature des supports diffère comme l'indique le tableau ci après.

<i>Formation</i>	<i>Contenu du dossier</i>
Initiale	Un tableau récapitulatif des actions bancaires appliquées
Continue	Dossier d'étude professionnelle de 5 pages maximum (sans les annexes) : Etude dont le thème est choisi dans une liste validée par l'inspecteur.
Alternance (apprentissage, contrat de professionnalisation)	<p style="text-align: center;">Dossier d'activités professionnelles reprenant l'ensemble des activités réalisées : 5 pages maximum (annexes non comprises)</p> <p>Au choix :</p> <p style="text-align: center;">Dossier d'étude professionnelle de 5 pages sans annexe (à choisir dans une liste de thème).</p>

### Le déroulement de l'épreuve de CPAP

Phases	Etapes	Contenu pour chaque action bancaire	Supports
Phase 1 : exposé : 20 minutes maximum	<p><b>Etape 1</b> : Présentation de l'ensemble des ABA présentées soit à partir du tableau récapitulatif soit à partir dossier d'activités professionnelles</p> <p>Durée : 5 à 6 minutes<sup>1</sup></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Libellé de l'action</li> <li>• Exposé du contexte de l'action (agence, environnement concurrentiel, degré d'autonomie.</li> <li>• Objectifs</li> <li>• Démarche (préparation, réalisation, bilan de l'action suggestions)</li> </ul>	Photos, Organigramme, plan d'agence, plaquette produits, documentation commerciale listing...

<sup>1</sup> La présentation du dossier d'étude professionnelle doit s'appuyer, pour une bonne partie du temps, sur la pratique bancaire ou l'observation de cette pratique. Il est fortement conseillé de choisir un thème ayant un lien étroit avec la réalisation d'activités, le métier pratiqué. Il ne s'agit pas d'un exposé théorique autour d'un thème « que l'on aime bien » ; l'exposé doit absolument permettre de rendre compte de compétences acquises.

	<p><b>Etape 2 :</b> Développement d'une action phare choisie par l'étudiant : 14 à 15 minutes</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contexte de l'action (si agence différente)</li> <li>• Objectifs : Action intégrée au plan d'action commercial ; retard sur objectif, conquête, fidélisation ; optimisation de la relation client..</li> <li>• Démarche (préparation, mise en place bilan, suggestions)</li> </ul>	<p>Outils utilisés (guide d'entretien téléphonique, argumentaire de vente, tableau de résultats, graphiques)</p>
<p><b>Phase 2 :</b> <b>l'entretien :</b> <b>20 mn</b> <b>maximum</b></p>	<p>Questionnement<sup>2</sup> : Dialogue avec le jury : 2 personnes : un enseignant de techniques bancaires ou d'économie monétaire et un professionnel du secteur bancaire.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Précisez les objectifs</li> <li>• Précisez le contexte de déroulement de l'action</li> <li>• Quelles contraintes ?</li> <li>• Questions techniques sur le(s) produits.</li> <li>• Traitement des objections</li> <li>• Appréciation des résultats (réajustements, suggestions.)</li> <li>• Mise en situation du candidat</li> </ul>	

### Un exemple d'action Phare : Prospection pour l'ouverture du LIVRET A

Phases	Plan de l'action bancaire	Supports
<b>Exposé</b>	<p><b>1</b> Contexte de l'action : libéralisation de la distribution du livret A</p> <p><b>2</b> Les objectifs : procéder à la réservation de n livrets</p> <p><b>3</b> La démarche (comment)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prendre des rendez vous pour les conseillers</li> <li>• Vente par téléphone</li> </ul> <p><b>4</b> le Bilan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bilan pour l'agence</li> <li>• Bilan personnel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Présentation du produit, de ses principales caractéristiques</li> <li>• PLV agence à cette occasion, outils de communication agence bancaires</li> <li>• Guide d'entretien téléphonique (prise de rendez-vous, vente)</li> <li>• Graphiques des résultats (nombre de rendez-vous, des ventes réalisées.</li> <li>• Bilan en termes de compétences acquises.</li> </ul>

<sup>2</sup> Le questionnaire doit permettre au jury d'apprécier l'esprit critique, la prise de recul du candidat par rapport à sa pratique professionnelle. C'est ainsi que le candidat peut être amené à justifier tel ou tel choix, à apporter des compléments par rapport à l'exposé. Les questions peuvent aborder toutes les matières professionnelles en rapport avec les activités présentées.

<p><b>Entretien</b></p>	<p>Questions sur le produit</p> <p>Question sur l'environnement de l'action.</p> <p>Questions sur la démarche. (mise en situation, évaluation de la capacité de réaction du candidat)</p> <p>Question sur le Bilan</p>	<p>Fiscalité, rémunération, mode de calcul des intérêts, modalités de révision du taux en cours d'année.....</p> <p>Quels enjeux pour les banques ?</p> <p>Que devient l'argent collecté sur ce type de support ?<sup>3</sup></p> <p>Si l'action était à refaire, quelles modifications apporteriez-vous ?</p> <p>Mise en perspective des résultats obtenus. Contribution personnelle par rapport au résultat agence.</p>
-------------------------	--	---

---

<sup>3</sup> Les réponses permettent d'apprécier le niveau d'implication, de réflexion du candidat. Des réponses pertinentes et qui témoignent d'un réel investissement, de lectures complémentaires seront un signe positif et contribueront à élever le niveau de la note. A l'inverse, un candidat s'étant contenté d'exécuter une mission confiée sans trop en mesurer la portée et les enjeux laissera le jury sur sa fin.