

Entretien conseil avec un éventuel nouveau client (exemple)

Fiduciaire et fiduciaire immobilière

Nom/prénom du candidat/de la candidate _____

Arrondissement d'examen _____

Entreprise formatrice _____

Veillez observer ce qui suit :

1. L'examen se compose d'un cas.
2. Inscrivez vos nom/prénom, le numéro de candidat, l'arrondissement d'examen et l'entreprise formatrice sur les lignes tracées sur cette page.
3. Lisez très attentivement l'énoncé du cas avant de commencer à vous préparer.
4. Si cela est nécessaire, toutes les aides sont mises à disposition par les experts.
5. Dans l'énoncé du cas, veuillez tenir compte des exigences qui sont posées lors de l'entretien. Les critères d'évaluation qui seront pris en considération dans la notation incluent les compétences professionnelles et sociales ainsi que les compétences personnelles et méthodologiques.
6. Vous avez **10** minutes pour vous préparer à l'entretien, y c. choix du cas.
7. L'entretien d'examen dure **30** minutes.

Nous vous souhaitons bonne chance !

Situation d'examen : Entretien conseil avec un éventuel nouveau client

Situation de départ :

Un bon client vous a indiqué que son frère, qui tient un magasin de peinture prospère, envisage de confier à l'extérieur quelques tâches, comme sa déclaration d'impôt, etc., et souhaite s'entretenir avec vous. Il y a quelque temps, le frère a acheté un immeuble locatif qu'il souhaite faire gérer professionnellement.

Énoncé du cas :

Vous vous réjouissez de cet entretien conseil et espérez pouvoir gagner un nouveau client. Lors de cet entretien, vous montrez au client tous les avantages et services que votre bureau fiduciaire peut proposer: la comptabilité, la fiscalité, etc.

Exercices :

Menez l'entretien de conseil de manière à prendre en compte les points suivants :

- avec des questions ciblées, vous évaluez les besoins du client
- Vous expliquez à votre client au moins trois services ainsi que les activités qu'ils requièrent.
- Votre objectif est de pouvoir travailler à l'avenir pour le client.
- Montrez les obligations de l'agent fiduciaire et expliquez leur signification
- expliquez les avantages de faire partie d'une association
- montrez les mesures écologiques et d'économie d'énergie dans votre établissement
- expliquez à votre client la comptabilité débiteurs et créanciers.
- expliquez à votre client le contrat d'exploitation de bien immobilier
- veillez à adopter un comportement adapté à la branche
- tenez également compte de toutes les autres aptitudes partielles de la page suivante

Aides

(seront mises à disposition de façon centralisée par la commission d'examen)

Lors de l'entretien client, vous avez le droit d'utiliser les notes que vous avez prises à la main durant le temps de préparation. Cela vaut également pour les aides mises à disposition par les experts.

Temps de préparation, y c. choix du cas

10 minutes

Durée de l'entretien client

30 minutes

Note :

Pour l'entretien client, utilisez votre propre nom.

Pour des raisons de lisibilité, seule la forme masculine sera utilisée.

Évaluation :

Pour l'entretien client effectué selon la description mentionnée plus haut, les points suivants sont attribués :

12 points**Compétences sociales et personnelles :**

- aptitude à communiquer (**compte double**)
- bonnes manières (**compte double**)

12 points**Compétences méthodologiques :**

- Capacité à identifier les interdépendances
- Réussite dans le conseil et la négociation
- présentation efficace (**compte double**)

72 points**Compétences professionnelles issues de la formation en entreprise :****Aptitudes partielles :**

- 1.1.2.1.3 Formuler des réponses claires et correspondant aux attentes du destinataire
- 1.1.2.2.2 Mener un entretien client
- **1.1.2.2.3 Appréhender les besoins des clients (compte quadruple)**
- **1.1.8.1.1 Connaître ses propres prestations de services (compte triple)**
- 1.1.8.3.1 Évolution de la branche
- **1.1.8.3.2 Connaître les termes techniques (compte double)**
- **1.1.8.5.1 Domaines d'activité et tâches d'un agent fiduciaire/agent fiduciaire immobilier (compte double)**
- **1.1.8.5.2 Obligations de l'agent fiduciaire/agent fiduciaire immobilier (compte triple)**
- 1.1.8.5.3 Associations professionnelles/formation continue agents fiduciaires/agents fiduciaires immobiliers
- 1.1.8.6.4 Comportement écologique et économique en énergie
- **1.1.8.7.4 Comptabilité débiteurs et créanciers (compte double)**
- 1.1.8.7.6 Clôture annuelle
- 1.1.8.8.1 Impôts directs/indirects
- 1.1.8.9.1 Contrat de gestion de bien immobilier

4 points Impression globale**TOTAL 100 POINTS****L'évaluation par critère a lieu selon le barème suivant :**

3 points : bien rempli

2 points : rempli

1 point : en partie rempli

0 point : pas rempli

Exemple : Entretien conseil avec un éventuel nouveau client**Rôle du client : Client intéressé****Vous disposez des conditions-cadres suivantes :**

Vous avez un magasin de peinture prospère. Ces derniers temps, vous avez constaté que vous aviez beaucoup de questions dans le domaine de la fiducie. Il y a quelque temps, vous avez acheté un immeuble locatif et vous souhaitez à présent faire gérer celui-ci de manière professionnelle.

Vous savez que votre frère est client depuis de nombreuses années du bureau fiduciaire « Capital chance ». Il est très satisfait des prestations et du service de la société fiduciaire. Vous vous réjouissez de cette discussion pour aborder différents aspects comme la comptabilité, la fiscalité, et bien d'autres choses. Si l'entretien se déroule bien, vous souhaitez vous aussi devenir client de ce bureau fiduciaire.

Aides d'évaluation : expert 1**12 points****Compétences sociales et personnelles****Aptitude à communiquer (compte double)**

- est capable de communiquer et a un comportement véritablement orienté client

Bonnes manières (compte double)

- au niveau du comportement personnel, accorde de l'importance aux bonnes manières

12 points**Compétences méthodologiques****Capacité à identifier les interdépendances**

- met son activité en relation avec d'autres activités de son entreprise ou de l'organisation pour laquelle il/elle travaille

Réussite dans le conseil et la négociation

- emploie des méthodes efficaces pour le conseil et les négociations avec des partenaires externes et internes

présentation efficace (compte double)

- se distingue par une présentation efficace de ses travaux

72 points

Compétences professionnelles

- 1.1.2.1.3 Formuler des réponses claires et correspondant aux attentes du destinataire
Les propos oraux sont formulés clairement et correspondent aux attentes du destinataire.
- 1.1.2.2.2 Mener un entretien client
tient compte des besoins des clients, mène des entretiens client de façon adéquate, reprend les idées et problèmes, et pose des questions
- **1.1.2.2.3 Appréhender les besoins des clients (compte quadruple)**
Utilise des questions fermées au bon moment, utilise des questions ouvertes pour clarifier les besoins, reconnaît les besoins formulés et les résume correctement
- **1.1.8.1.1 Connaître ses propres prestations de services (compte triple)**
Nomme au moins trois prestations de services, nomme les activités liées nécessaires dans un ordre logique, montre l'utilité, pour les clients, des différentes prestations de services
- 1.1.8.3.1 Évolution de la branche
Montre, au moyen d'un exemple, les évolutions de la branche, énumère aux personnes extérieures à la branche les modifications de la branche
- **1.1.8.3.2 Connaître les termes techniques (compte double)**
Explique correctement et spontanément, avec ses propres mots, une série de termes techniques courants, ces explications sont aussi compréhensibles pour une personne extérieure, utilise les termes techniques correctement pour désigner des faits concrets
- **1.1.8.5.1 Domaines d'activité et tâches d'un agent fiduciaire/agent fiduciaire immobilier (compte double)**
explique trois domaines d'activité principaux d'un agent fiduciaire/agent fiduciaire immobilier, explique deux tâches pour chaque domaine.
- **1.1.8.5.2 Obligations de l'agent fiduciaire/agent fiduciaire immobilier (compte triple)**
Énumère au moins trois obligations de l'agent fiduciaire/agent fiduciaire immobilier et en explique la signification
- 1.1.8.5.3 Associations professionnelles/formation continue agents fiduciaires/agents fiduciaires immobiliers
énumère les associations professionnelles, explique les avantages de faire partie d'une association, montre les possibilités de formation continue
- 1.1.8.6.1 Outils de travail agents fiduciaires/agents fiduciaires immobilier
Applique les outils de travail spécifiques à la branche (relevés d'heures, agenda, contrôle des tâches en suspens et autres outils de travail).
- 1.1.8.6.4 Comportement écologique et économique en énergie
Indique où des mesures écologiques et d'économie d'énergie sont judicieuses dans son entreprise de formation
- **1.1.8.7.4 Comptabilité débiteurs et créanciers (compte double)**
Explique le principe de la comptabilité débiteurs et créanciers, explique le principe de la comptabilité des postes ouverts, recommande la méthode optimale pour une entreprise
- 1.1.8.7.6 Clôture annuelle
Nomme toutes les composantes des comptes annuels, reconnaît toutes les écritures de clôture nécessaires
- 1.1.8.8.1 Impôts directs/indirects
explique, au moyen d'un cas à chaque fois, les impôts directs et les impôts indirects, expose les différences
- 1.1.8.9.1 Contrat de gestion de bien immobilier
Explique le contenu du contrat, obligations comprises, montre le règlement de compétences, cite au moins cinq points importants du contrat d'exploitation.