

**Remarque :** Comme il s'agit d'un cas d'essai, il n'est pas possible d'atteindre le score maximal de 100 dans ce cas.

## Client non disposé à s'acquitter de son dû (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 client

#### Situation de départ :

Vous avez rendez-vous avec un client insatisfait, en retard de paiement. Malgré des appels téléphoniques répétés, ce client a laissé plusieurs factures d'honoraires correspondant à des prestations reçues en suspens.

#### Énoncé du cas :

Votre client vient vous voir aujourd'hui au bureau. Vous cherchez à établir un dialogue personnel et vous lui montrez quels seraient les effets ou les conséquences d'un non-respect de ses obligations financières. Vous cherchez une solution avec lui.

**Exercices :**

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

- Au moyen de questions ciblées, identifiez les besoins et les difficultés du client
- Votre objectif majeur est de montrer au client quelles seraient les conséquences d'un non règlement des factures en suspens
- Indiquez à votre client les différents types de poursuites
- Comparez la poursuite par voie de saisie avec la poursuite par voie de faillite et indiquez-en les différences fondamentales à votre client
- Exposez au client la signification d'un acte de défaut de bien
- 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 de conseil, vous avez le droit d'utiliser les notes 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 conseil**

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
- **1.1.3.2.1 Enregistrer les réclamations (compte triple)**
- **1.1.8.1.1 Connaître ses propres prestations de services (compte double)**
- 1.1.8.3.2 Connaître les termes techniques
- **1.1.8.5.2 Obligations de l'agent fiduciaire/agent fiduciaire immobilier (compte double)**
- **1.1.8.11.2 Types de poursuites et déroulement (compte quadruple)**
- **1.1.8.11.3 Saisie (compte triple)**
- **1.1.8.11.4 Poursuite par voie de saisie versus faillite (compte double)**
- **1.1.8.11.5 Acte de défaut de bien (compte triple)**

**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 : Client non disposé à s'acquitter de son dû****Rôle du client : Client défaillant****Vous disposez des conditions-cadres suivantes :**

Vous avez rendez-vous aujourd'hui avec votre agent fiduciaire. Vous avez été informé par téléphone que plusieurs factures d'honoraires correspondant à des prestations reçues n'avaient pas été réglées. Vous n'êtes pas satisfait des prestations qui vous ont été fournies mais vous n'en avez jamais fait mention au téléphone. Vous recherchez des solutions lors de l'entretien personnel et demandez à votre agent fiduciaire de vous expliquer ce que le non paiement des factures aurait pour conséquences juridiques pour vous.

**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**  
Utilise des questions fermées au bon moment, utilise des questions ouvertes pour clarifier les besoins, reconnaît les besoins formulés et les résume correctement
- **1.1.3.2.1 Enregistrer les réclamations (compte triple)**  
Se comporte avec amabilité lors de l'enregistrement de réclamations, reconnaît le problème et cherche des solutions, transmet les réclamations
- **1.1.8.1.1 Connaître ses propres prestations de services (compte double)**  
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
- **1.1.8.3.2 Connaître les termes techniques**  
Utilise correctement les termes techniques courants employés dans sa branche.
- **1.1.8.5.2 Obligations de l'agent fiduciaire/agent fiduciaire immobilier (compte double)**  
Énumère au moins trois obligations de l'agent fiduciaire/agent fiduciaire immobilier et en explique la signification
- **1.1.8.11.2 Types de poursuites et déroulement (compte quadruple)**  
Énumère les différents types de poursuites au moyen d'un exemple
- **1.1.8.11.3 Saisie (compte triple)**  
Explique ce qu'est une saisie et indique les objets qui ne peuvent pas être saisis
- **1.1.8.11.4 Poursuite par voie de saisie versus faillite (compte double)**  
Explique de façon pertinente le déroulement d'une poursuite par voie de saisie, explique de façon pertinente le déroulement d'une poursuite par voie de faillite, montre les principales différences
- **1.1.8.11.5 Acte de défaut de bien (compte triple)**  
Explique comment une situation peut déboucher sur un acte de défaut de bien, explique la signification de l'acte de défaut de bien pour les clients, énumère les étapes suivantes