



Concours Recrutement ABB

Epreuve écrite du 09 Janvier 2016

Poste : Cadres

Durée : 1 heure et 30mn

Règlement du concours

- Les tables doivent comporter uniquement les documents nécessaires à la passation du concours : feuille d'examen, feuille de réponse, feuilles de brouillon d'une seule couleur et un **STYLO NOIR**.
- Ainsi que la CINE (Carte d'Identité Nationale Electronique), copie CINE et la convocation.
- Les téléphones portables doivent être **éteints** et déposés sous votre chaise.
- Les candidats sont tenus de renseigner sur la feuille de réponse, **UNIQUEMENT** aux endroits indiqués, leur nom, prénom, code candidat, CIN, mission qui est le nom du poste.
- Pour le **code** inscrire **celui qui est noté** sur votre table ou sur votre convocation ou la liste de présence en fonction des consignes sans tiret.
- Le silence absolu est requis lors de la passation des épreuves.
- Toute sortie de la salle durant l'épreuve et quelque en soit le motif sera considérée comme définitive. La sortie des salles ne pourra avoir lieu qu'une demi-heure après le démarrage du concours.
- Les réponses aux questions devront être reportées sur les feuilles de réponse uniquement au **STYLO NOIR** et **SANS AUCUNE RATURE** en **coloriant la bonne case**. Aucune rature ou débordement n'est autorisé.
- Aucun signe distinctif ne doit figurer sur la partie réponse de la feuille de réponses, ni sur les codes-barres
- A la fin de l'heure indiquée, les candidats devront impérativement poser leur stylo et retourner leur feuille de réponse.
- Les candidats sont tenus de respecter ces consignes en restant assis **sans toucher à leurs effets** personnels (cartable, porte documents, téléphone...), jusqu'à ce que le surveillant donne les instructions pour se lever rangée par rangée, se mettre en rang devant le bureau et poser sur chaque tas : la feuille de réponse, l'épreuve, le brouillon utilisé, le brouillon propre et la copie de la CIN ou certificat de résidence.
- Signer ensuite sur la 2^{ème} partie de la feuille d'émargement, garantissant la remise de la feuille de réponse.
- Tout non-respect de ce règlement sera sanctionné et ce, en reprenant la copie du candidat et en l'invitant à quitter l'épreuve.

Consignes :

- Une seule réponse par question
- Un point par réponse juste
- Pas de point négatif en cas de non réponse ou de réponse fausse
- Une réponse est comptée fausse si 2 cases sont coloriées sur une même ligne
- Si 2 lignes sont remplies pour une réponse, seule la seconde ligne est prise en compte
- Calculatrice **NON** autorisée

NE PAS TOURNER LA PAGE AVANT D'EN AVOIR ETE AUTORISE

Répondre aux questions uniquement sur la feuille de réponse remise, en coloriant au stylo noir la case correspondant à la réponse juste.

Exemple : Si B est la réponse juste, de la question 10 :

Q 10 : A ☐ B ☒ C ☐ D ☐

En dehors des indications, et le coloriage en noir fait comme ci-dessus, la feuille de réponse ne doit comporter aucune annotation, tâche ou graffiti. Une seule case coloriée par ligne est autorisée. Toute erreur liée au non-respect de ces règles ne sera pas revue lors de la correction et annulera la copie ou la réponse surchargée.

Vous pouvez traiter les différentes questions dans l'ordre que vous souhaitez. 1 réponse par question.

Partie 1 – Questions Techniques – 30 questions

Q 1. Lorsque vous entrez dans une banque laquelle de ces propositions est vraie ?

- A. Le guichetier est la première personne que vous rencontrez.
- B. Le guichetier vous oriente automatiquement vers le conseiller clientèle.
- C. Le guichetier vous conseille de revenir à des heures plus appropriées pour vous éviter d'attendre.
- D. Le guichetier procède uniquement aux opérations de dépôts et de retraits.

Q 2. Parmi les propositions suivantes, quelle est celle qui n'est pas une prérogative du guichetier ?

- A. Accueillir et renseigner la clientèle.
- B. Répondre à la clientèle en un temps très court.
- C. Effectuer le transfert d'argent sur des comptes en devises convertibles.
- D. Proposer les produits et les services commercialisés par son établissement.

Q 3. Laquelle des tâches suivantes n'entre pas dans la nature du travail d'un guichetier ?

- A. Gérer des opérations simples notamment les placements comme les comptes sur livret...
- B. Accueillir les clients.
- C. Faire circuler les informations.
- D. Faire des analyses de comptes.

Q 4. À la demande d'un client, le guichetier mesure de..... Valider la proposition fausse :

- A. Consulter un compte, indiquer le solde et fournir un relevé des derniers mouvements.
- B. Orienter les clients vers le chef d'agence pour les produits et services plus complexes : crédit immobilier, contrat d'assurance vie, transaction boursière.
- C. Assurer des opérations courantes comme le retrait d'espèces, le dépôt de chèques ou la délivrance d'une carte bancaire.
- D. Vendre et acheter des devises étrangères.

Q 5. D'autres responsabilités incombent au guichetier, quelle est celle qu'il ne réalise pas ?

- A. La gestion de sa caisse et la remise de chèques ou délivrance de chèquiers.
- B. Le traitement des opérations courantes telles que dépôts et retraits d'espèces.
- C. L'alimentation du distributeur de billets.
- D. Le traitement du dépassement des découverts.

Q 6. Parmi les qualités d'un bon guichetier :

- A. On note non seulement la rigueur mais aussi le fait d'avoir des aptitudes commerciales.
- B. Le sens du contact tout en restant courtois et discret.
- C. Un goût affirmé pour la vente.
- D. La capacité à mettre en œuvre une prospection efficace.

Q 7. Laquelle de ces propositions est fausse ?

- A. Le guichetier est un chargé d'accueil.
- B. Le guichetier est un interlocuteur de premier ordre pour traiter et vendre les produits et services plus complexes.
- C. Le guichetier est aux premières loges pour la communication au quotidien avec les clients.
- D. Le guichetier occupe un poste stratégique car c'est de lui dont dépend l'image véhiculée par la banque à l'extérieur.

Q 8. Laquelle de ces propositions sur le guichetier, est fausse ?

- A. Très sollicité, le guichetier doit être capable de traiter plusieurs demandes à la fois.
- B. Une grande rigueur s'impose dans l'organisation de son temps et de son travail.
- C. Tout en répondant à plusieurs demandes à la fois et avec rapidité, clarté et précision. Il note à la hâte les informations à transmettre aux chargés de clientèle, voire au directeur de l'agence.
- D. Accueillant et polyvalent, le poste de guichetier nécessite une concentration prononcée dans les actions.

Test_A88_Guichetiers-25/06/2015

Page2 / Page8

9. Parmi les propositions suivantes quelle est celle qui ne concerne pas le guichetier d'agence bancaire ?

- A- Il fait preuve de fermeté et de vigilance.
- B- Il contrôle la solvabilité et l'identité de toute personne venant retirer des espèces, un chèque ou autre document.
- C- Il gère des opérations bancaires simples.
- D- Il appelle le chef d'agence pour gérer tous les clients insatisfaits.

Q 10. Laquelle de ces propositions n'entre pas dans les engagements et responsabilités d'un guichetier :

- A- Vend des produits et des services, comme les solutions d'épargne.
- B- Omet la maîtrise de soi et la courtoisie devant un client insatisfait.
- C- Répond aux appels téléphoniques des clients.
- D- Diriger certains clients vers ses collègues.

Q 11. Laquelle de ces propositions n'entre pas dans les engagements et responsabilités d'un guichetier :

- A- Peut se permettre d'être remplacé par un collègue pour prendre une pause à n'importe quel moment du temps de sa production.
- B- Respecte la confidentialité des demandes qui lui sont faites.
- C- Accède aux comptes des clients pour prendre des décisions selon leurs demandes.
- D- Est un bon communicant avec une capacité non seulement à évaluer la demande du client mais aussi à prendre des décisions complexes en toute autonomie.

Q 12. Laquelle de ces propositions est fausse :

- A- La première loi bancaire au Maroc date de 1914.
- B- On trouve le guichetier dans tous les établissements financiers, de la petite agence de quartier à la grande succursale réservée aux hommes d'affaires.
- C- Les banques dites « à distance » disposent de points d'accueil, car la présence physique d'un guichetier rassure les clients.
- D- Dans un contexte concurrentiel intense où toutes les banques ont, à peu de choses près, le même portfolio de produits, il est vital pour elles de construire leurs relations clients dans une logique de différenciation.

Q 13. Laquelle de ces propositions est fausse ?

- A- La satisfaction client d'une banque dépend de nouvelles pratiques comme celle de ne plus accepter les contraintes horaires d'agence.
- B- La plupart des établissements bancaires accueillent le public le samedi.

Test_ABB_Guichetiers-25/06/2015

- C- Le rythme de travail d'un guichetier s'embaïlle parfois, au gré des périodes d'affluence (veille de week-end, début ou fin de mois...).
- D- Avec l'automatisation des opérations, la multiplication des guichets automatiques et l'utilisation d'internet, le métier de guichetier voit diminuer ses effectifs mais aussi changer ses tâches.

Q 14. Laquelle de ces propositions est fausse :

- A- Face aux évolutions du secteur bancaire (concurrence accrue, crise de confiance) l'adoption d'un système de gestion de la relation client représente un enjeu mineur pour les banques.
- B- Le système de gestion de la relation client contribue à l'optimisation de la gestion du portefeuille client.
- C- Le système de gestion de la relation client permet d'acquérir de nouveaux clients et d'augmenter la rentabilité des clients existants.
- D- Sans une réorganisation des fonctions vers le client, la gestion de la relation client ne devient qu'un coût et reste sans intérêt pour la productivité bancaire.

Q 15. La gestion de la relation client joue un rôle capital dans le développement et l'amélioration de la performance de l'entreprise. Selon une étude exploratoire qui a été publiée sur la *Revue Gestion et Organisation* 6 (2014) 20-27, cette dernière fait état d'un certain nombre de faits concernant les banques commerciales marocaines. Parmi les données suivantes relatives aux banques commerciales marocaines quelle est celle qui est fausse ?

- A- Elles sont devenues de plus en plus orientées clients.
- B- Elles se mobilisent plus précisément vers le système de gestion de la relation client.
- C- Elles utilisent le système CRM pour maîtriser le risque de perte des clients de l'entreprise bancaire.
- D- Elles tirent un bénéfice important des systèmes CRM implantés.

Q 16. Laquelle de ces propositions est fausse ?

- A- Un effort d'explication doit se faire au profit des clients pour les inciter à utiliser les autres canaux de contact et laisser les agents se centrer sur les services à valeur ajoutée pour les clients et la banque.
- B- Le système de gestion de la relation agit directement sur les procédures financières destinées à assurer la circulation monétaire.
- C- Un système de paiement est un outil qui permet de régulariser des transactions.
- D- Le financement de l'économie se fait par la croissance et l'emprunt extérieur.

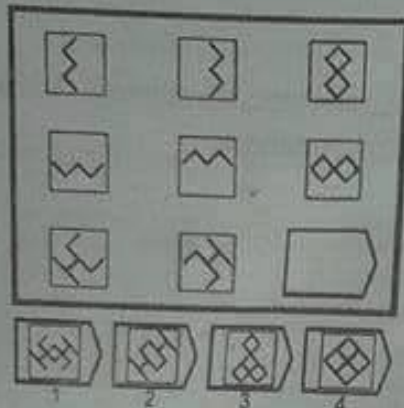
Page3 / Page8

Q 35. Trouvez le nombre manquant

1 2 6 24 120 ?

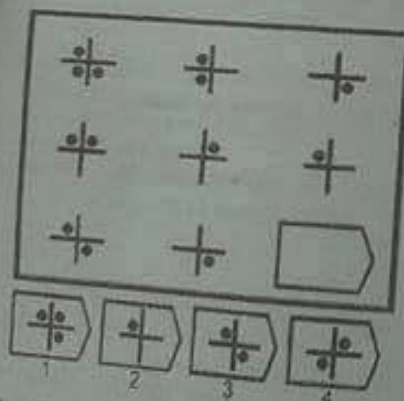
- A. 710
- B. 720
- C. 740
- D. 760

Q 36. Quelle est la figure qui complète l'image?



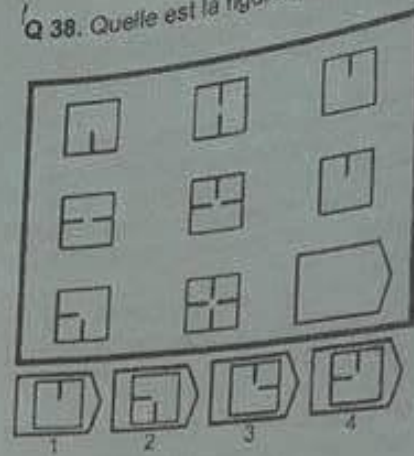
- A. 1
- B. 2
- C. 3
- D. 4

Q 37. Quelle est la figure qui complète l'image?



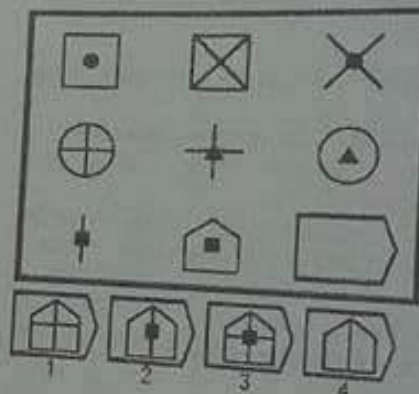
- A. 1
- B. 2
- C. 3
- D. 4

Q 38. Quelle est la figure qui complète l'image?



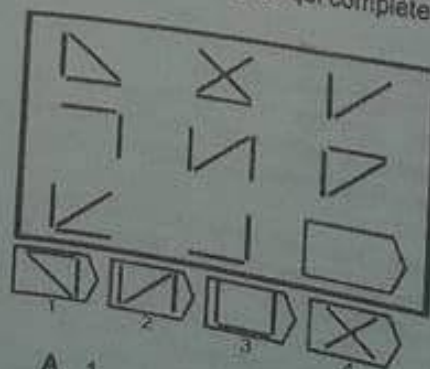
- A. 1
- B. 2
- C. 3
- D. 4

Q 39. Quelle est la figure qui complète l'image?



- A. 1
- B. 2
- C. 3
- D. 4

Q 40. Quelle est la figure qui complète l'image?



- A. 1
- B. 2
- C. 3
- D. 4

Q 50. Laquelle de ces propositions sur Al Barid Bank est fausse :

- A. Désignée pour gérer le statut de l'auto-entrepreneur, Al Barid Bank envisage d'investir de nouveaux segments
- B. Elle compte élargir sa gamme de services.
- C. A moyen terme, Al Barid Bank compte bien offrir un accompagnement aux jeunes pour la création d'entreprises
- D. Elle compte promouvoir de nouveaux produits & services dans le seul but de faire des profits auprès de toutes les catégories de revenus.

Partie 4 - Questions Culture Générale - 10 questions

Q 51. Indiquez le mot mal orthographié :

- A. Tangente.
- B. Urgentiste.
- C. Véhémant.
- D. Vigilant.

Q 52. Indiquez le mot mal orthographié :

- A. Innopiné
- B. Innocuité
- C. Innéisme
- D. Inondable

Q 53. Quel traité a donné naissance à la CEE ?

- A. Le traité de Paris
- B. Le traité de Rome
- C. Le traité de Bruxelles
- D. Le traité de Londres

Q 54. 1960 marque la naissance de l'OPEP. Cette organisation rassemble :

- A. Les pays du Tiers Monde les moins avancés
- B. Les pays producteurs de denrées alimentaires de base
- C. Les pays du Tiers Monde en cours de développement
- D. Les pays producteurs de pétrole

Q 55. Où se déroule le Forum Economique Mondial :

- A. Rio
- B. Tokyo
- C. Davos
- D. Bruxelles

Q 56. Où siège l'ONU ?

- A. A Amsterdam
- B. A Bruxelles
- C. A Londres
- D. A New York

Q 57. Citer un pays arabe, membre de la ligue arabe, bordé au nord par la mer Méditerranée et à l'ouest entre autre par l'Algérie/

- A. Lybie
- B. Tunisie
- C. Mauritanie
- D. Maroc

Q 58. Complétez la phrase suivante :

من عشر ثمانين حولاً لا يسام

- A. أم لك
- B. أبا لك
- C. أخ لك
- D. Aucune de ces réponses.

Q 59. Complétez la phrase suivante :

أوسعه

- A. حجماً
- B. قرباً
- C. ضرباً
- D. Aucune de ces réponses.

Q 60. Complétez la phrase suivante :

إن وصلك كتابي هذا فأضرم لهم

- A. ناراً
- B. دائرة
- C. وليمة
- D. Aucune de ces réponses.