

Question 65

Problématique

B informe A que le cours du cuivre pourrait chuter. Le risque est faible mais si la chute était avérée, la valeur du fond géré par A pourrait baisser sensiblement. A se demande dès lors s'il doit continuer à investir dans le cuivre. Il doit tenir compte de deux paramètres : le taux rendement du fond – jusqu'ici élevé grâce au cuivre – et le risque modéré que les investisseurs sont prêts à supporter.

En tant que conseiller, A devrait informer les investisseurs de sa décision. Le cas échéant, il devrait leur demander, comme le suggère B, s'ils sont prêts à supporter un risque plus élevé.

Compétence	3. Agir de manière orientée service
Dimensions	A. Accompagner les clients B. Entretenir des contacts avec les clients
Indicateurs	A. Guide le client vers la solution la plus adéquate B. Offre un service personnalisé au client de manière à ce que celui-ci puisse lui faire confiance

Réaction 1 : inadaptée

A ne joue pas son rôle de conseiller. En prenant un risque important, il agit au détriment des clients qui avaient choisi un placement à risque modéré. Cette réaction n'est pas la pire car A ne ment pas aux clients.

Réaction 2 : très adaptée

A est transparent avec ses clients. Il leur propose une alternative.

Réaction 3 : adaptée

A joue son rôle de conseiller en informant ses clients de manière transparente. Il leur propose une alternative. Cette réaction n'est pas optimale car le choix qu'il propose est très restreint.

Réaction 4 : très peu adaptée

A ment aux clients en cherchant à les rassurer.

Question 70

Problématique

D estime que C est la personne idéale pour remplacer A au poste de directeur de communication, mais A n'est pas de cet avis. Pour lui, B a davantage le profil requis pour occuper ce poste.

A devrait aider D à faire le bon choix en lui exposant de façon impartiale les points forts et les points faibles des deux candidats.

Compétence	2. Faire preuve de fiabilité
Dimension	A. Agir avec honnêteté et intégrité
Indicateur	A. Traite les autres de façon honnête et juste

Réaction 1 : très peu adaptée

Cette réaction est contraire à l'indicateur de comportement : A se montre malhonnête et injuste en imputant à C l'échec de l'exposition alors qu'il avait reconnu qu'il n'y était pour rien.

Réaction 2 : adaptée

A fait preuve d'ouverture. Cette réaction n'est pas optimale dans la mesure où A ne fait pas état des qualités et défauts des deux candidats.

Réaction 3 : très peu adaptée

Cette réaction est contraire à l'indicateur de comportement : A dissimule une information importante à D au sujet de C, en l'occurrence sa difficulté à s'entendre avec les autres. Il renie par ailleurs ses principes en soutenant la candidature de C au détriment de B.

Réaction 4 : très adaptée

A se montre ouvert et impartial : il propose une alternative à D et est transparent sur les qualités et les défauts des deux candidats.