

BTS Banque Conseiller de clientèle (particuliers)

Level 5
120 ECTS

Diplôme d'Etat délivré par l'Education Nationale

Le secteur bancaire connaît depuis quelques années une mutation en profondeur : informatisation des process, banque à distance, Internet, globalisation, importance accordée au client...

Dans ce contexte, il recherche aujourd'hui des collaborateurs à dominante commerciale également capables de travailler dans un contexte de changements permanents et de maîtriser des outils et des techniques avancées. Ce besoin est amplifié par le déséquilibre de la pyramide des âges de la profession qui doit faire face à des départs en retraite massifs.

Le titulaire du BTS Banque est destiné à exercer principalement des fonctions de " chargé de clientèle " mais il pourra également, en fonction de son profil, évoluer dans d'autres domaines. Le chargé de clientèle, qui s'appuie fortement sur les techniques de l'information et de la communication, construit une relation directe et suivie avec ses clients : ouverture et gestion des comptes, commercialisation de produits et services attachés aux comptes, promotion des produits de bancassurance, de crédits ou de modes de financement, montage de dossiers, suivi et gestion des risques clients.

Règlement d'examen ● ● ●

	Durée	Mode	Coef.
Expression française	4 h	Ecrit	3
Langue Vivante 1:			
Épreuve écrite	2 h	Ecrit	1
Épreuve orale	20 min	Oral	1
Gestion de la relation client	45 min	Oral	5
Développement et suivi de l'activité commerciale :			
Étude de cas	4 h	Ecrit	4
Analyse de situation commerciale	30 min	Oral	2
Environnement économique, juridique et organisationnel de l'activité bancaire	4 h	Ecrit	4
Epreuve Facultative			
Langue Vivante 2	20 min	Oral	
Certification professionnelle AMF	2 h	Ecrit	

Et ensuite

- Entrée dans la vie active
- Poursuite d'études en BAC+3
- Inscription aux concours de la fonction publique cat. B
- Concours d'entrée en écoles de commerce

Perspectives

Chargé de clientèle
Gestionnaire de patrimoine
Gestionnaire de portefeuille client
Opérateur de marchés
Conseiller financier

Modalités

En Alternance
au rythme de 2 jours de cours
par semaine et 3 jours en entreprise.
En formule DECLIC
(stages en entreprise obligatoires).
En formation continue (nous consulter)

Conditions

Niveau scolaire :
Être titulaire du BAC et avoir satisfait à
l'étude du dossier et aux épreuves de
sélection.

8 centres de formation dans le sud-est

Alès, Avignon, Marseille,
Nîmes, Montpellier, Perpignan,
Saint-Étienne et Valence



BAC + 2 - BTS

● ● ● Programme de la formation :

● GESTION DE LA RELATION CLIENT

- L'accueil
- La connaissance du client
- L'information du client
- Le conseil
- La formalisation de la vente
- Le suivi de la relation

● DEVELOPPEMENT ET SUIVI DE L'ACTIVITE COMMERCIALE

- L'ouverture de compte
- Le fonctionnement du compte
- La clôture de compte
- La distribution et produits de services liés au compte
- La mise à disposition et le suivi des moyens de paiement
- La distribution des produits d'épargne bancaire et des instruments financiers
- La distribution de crédits aux particuliers
- La distribution de produits d'assurance
- L'analyse d'un portefeuille de clients
- La gestion et le développement d'un portefeuille de clients
- L'utilisation du système d'information commercial
- La participation à la gestion du risque au quotidien

● ENVIRONNEMENT ECONOMIQUE, JURIDIQUE ET ORGANISATIONNEL DE L'ACTIVITE BANCAIRE

- Le repérage des activités et des acteurs du monde bancaire et financier
- L'organisation de l'activité commerciale dans un environnement concurrentiel
- L'utilisation du cadre juridique dans la relation avec la clientèle
- La pratique de la veille économique et sociale
- Le contrôle des opérations effectuées avec la clientèle

● ATELIER DE PROFESSIONNALISATION

- Compétences en matière de communication orale et écrite en langue française
- Compétences relationnelles liées à l'utilisation des canaux de communication spécifiques à certains contextes professionnels (téléphonie mobile ou fixe, internet, communication multicanale)
- Compétences techniques relatives aux instructions émanant des instances de régulation et nécessitant la mobilisation de connaissances spécifiques
- Compétences particulières à certains contextes professionnels nécessitant un approfondissement ou des compléments par rapport aux exigences du référentiel de certification.

● CULTURE GENERALE ET EXPRESSION

- Entraînement à l'analyse et à la synthèse à partir de textes d'actualité
- Exposés oraux, analyse et résumé d'un texte

● LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE

- Compréhension écrite de documents professionnels, brochures, dossiers, articles de presse...
- Compréhension orale d'informations à caractère professionnel
- Expression écrite : prise de notes, rédaction de comptes rendus, de messages...
- Expression orale : langue de communication, conversations simples au téléphone...

● CERTIFICATION PROFESSIONNELLE

L'AMF est intégré au BTS Banque à travers l'épreuve facultative "certification professionnelle".

L'AMF permet de mesurer et valider le niveau de connaissances dont doivent disposer les vendeurs, gérants de portefeuille, traders, responsables de back-offices, analystes financiers, compensateurs d'instruments financiers....