

PROGRAMME DE FORMATION
BTS BANQUE – CONSEILLER DE CLIENTELE (PARTICULIERS)
SEPTEMBRE 20

INTITULE DE LA FORMATION	Brevet de Technicien Supérieur en Banque – Conseiller de clientèle particulier
DATES DE LA FORMATION	Du 01/09/2020 au 28/05/2021
DUREE DE LA FORMATION	1384 heures (1104 heures de formation théorique en centre et 280 heures de formation pratique en entreprise)
PUBLIC	L'action de formation est ouverte à toute personne ayant pour objectifs : <ul style="list-style-type: none"> • d'accéder à un niveau supérieur de qualification, • d'évoluer ou de changer de profession ou de secteur d'activité.
PREREQUIS	<ul style="list-style-type: none"> • Etre titulaire d'un titre ou d'un diplôme de niveau IV inscrit au RNCP ou avoir achevé la scolarité y conduisant, • Justifier, le cas échéant, de trois ans d'expérience professionnelle quel que soit le secteur d'activité, • Satisfaire au test d'évaluation diagnostique.
OBJECTIFS DE LA FORMATION	<ul style="list-style-type: none"> • Apporter les connaissances théoriques et pratiques nécessaires à la passation des épreuves de Brevet de Technicien Supérieur en Banque – Conseiller de clientèle en conformité avec le référentiel du diplôme établi par le Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche paru en septembre 2014, • Préparer le candidat à l'exercice du métier de conseiller de clientèle.
OBJECTIFS PEDAGOGIQUES	<p>A l'issue de la formation, le stagiaire aura acquis des savoirs, savoir-faire et savoir-être nécessaires à l'exercice de son futur emploi/métier et sera capable de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accueillir le client et identifier avec précision la nature de son attente, • Entrer en relation avec un prospect, en utilisant les différents vecteurs et techniques de mise en relation et promouvoir tous les canaux d'accès à la banque, • Identifier les besoins du client, • Assurer une vente-conseil adaptée au client et pratiquer la négociation en recherchant des solutions gagnant/gagnant en matière de taux ou de délais, • Assurer le suivi de la relation, • Pratiquer les ouvertures de comptes en recueillant les informations et les documents prescrits, mettre en place les opérations connexes et définir les règles de fonctionnement et de clôture du compte, • Distribuer l'ensemble de la gamme de produits, services et financements proposés par l'établissement, • Analyser un portefeuille de clientèle en utilisant avec pertinence les indicateurs fournis par l'établissement, • Exploiter les fichiers commerciaux dans le cadre de la préparation d'actions commerciales, • Participer à la gestion des risques au quotidien, effectuer les contrôles requis et appliquer les consignes de l'établissement.
MODALITES D'ADMISSION	<p>Préalablement au démarrage de la formation, un bilan de positionnement est réalisé et permet de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Valider le projet professionnel et évaluer la motivation du candidat pour suivre la formation proposée, • Evaluer le niveau de connaissance qu'a le candidat de l'emploi qu'il exercera à l'issue de sa formation,

	<ul style="list-style-type: none"> S'assurer que le candidat dispose des prérequis nécessaires pour suivre la formation (évaluation diagnostique sous la forme d'une étude de cas). <p>L'admission est prononcée après un examen attentif du dossier de candidature, des résultats aux tests et du compte rendu d'entretien rédigé par un conseiller en formation.</p>
MOYENS PEDAGOGIQUES TECHNIQUES ET D'ENCADREMENT	<p>Moyens pédagogiques mis en œuvre</p> <ul style="list-style-type: none"> séances de formation théorique en salle, supports pédagogiques conçus à partir du référentiel académique, études de cas concrets, mise en pratique en entreprise... <p>Moyens techniques</p> <ul style="list-style-type: none"> salles équipées de vidéoprojecteurs pour la projection de cours ou de documents vidéo. <p>Moyens d'encadrement</p> <p>Tout au long de l'année le stagiaire sera encadré par l'équipe pédagogique composée :</p> <ul style="list-style-type: none"> d'un responsable pédagogique, pilote de l'action de formation, d'un formateur référent, garant du bon déroulé des apprentissages des étudiants dont il a la charge, de formateurs justifiant au minimum d'un niveau II de formation et qualifiés dans la discipline enseignée.
LIEU DE LA FORMATION	<p>7 bis rue du Louvre – 75001 Paris 2 rue de Valois – 75001 Paris</p>
MODALITES DE SUIVI	<p>Administratif</p> <ul style="list-style-type: none"> Feuilles de présence quotidienne émargées par les stagiaires et les formateurs, Attestations mensuelles d'assiduité. <p>Pédagogique</p> <ul style="list-style-type: none"> Entretiens au premier 1/3 de la formation puis à mi-parcours avec la responsable pédagogique, Entretiens individuels de suivi avec la responsable pédagogique durant les périodes de stages en milieu professionnel, Conseils de classe semestriels pour établissement des bulletins scolaires.
CONTROLE DES CONNAISSANCES ET COMPETENCES ACQUISES DURANT LA FORMATION	<p>Evaluation formative</p> <p>Contrôle continu tout au long de l'action de formation sous la forme de :</p> <ul style="list-style-type: none"> Devoirs sur table hebdomadaires, oraux professionnels, exposés, dossiers professionnels, devoirs à la maison... Examens blancs en conditions réelles à chaque fin de semestre. <p>Evaluation sommative</p> <p>Présentation aux épreuves nationales du BTS Banque – conseiller de clientèle (particuliers) en fin d'année.</p>
SANCTION DE LA FORMATION	<ul style="list-style-type: none"> Diplôme d'Etat du BTS sous réserve des résultats obtenus aux examens, Attestation de formation.

CONTENU DE LA FORMATION

Conformément au référentiel établi par le ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche, la formation de BTS Banque – Conseiller de clientèle se compose de 3 parties distinctes.

I- Enseignement général

- Unité U 1 : Culture générale et expression
- Unité U 2 : Langue vivante étrangère

II- Enseignement professionnel

- Unité U 3 : Gestion de la relation client
- Unité U 4 : Développement et suivi de l'activité commerciale
- Unité U 5 : Environnement économique, juridique et organisationnel de l'activité bancaire

III- Stages en milieu professionnel

PRESENTATION DES UNITES CONSTITUTIVES DU BTS BANQUE

Unité U 1 : Culture générale et expression

Le but de cet enseignement est de donner aux étudiants la culture générale dont ils auront besoin dans leur vie professionnelle et de les rendre aptes à une communication efficace à l'oral et à l'écrit. Il s'articule autour de 5 capacités :

- ✓ Capacité 1 : Communiquer oralement
- ✓ Capacité 2 : S'informer- Se documenter
- ✓ Capacité 3 : Appréhender un message
- ✓ Capacité 4 : Réaliser un message
- ✓ Capacité 5 : Apprécier un message ou une situation.

Unité U 2 : Langue Vivante étrangère - Anglais¹

Cette unité vise l'acquisition de compétences fondamentales en langue étrangère en contexte professionnel :

- ✓ Compréhension écrite de documents professionnels
- ✓ Compréhension orale d'informations à caractère professionnel
- ✓ Expression écrite : prise de notes, comptes rendus, messages
- ✓ Expression orale : conversations simples au téléphone, présentation de produits.

Unité U 3 : Gestion de la relation client

Cette unité regroupe les activités professionnelles au moyen desquelles le conseiller de clientèle construit et instaure une relation de confiance avec des clients ou des prospects en assurant une haute qualité de service. Il s'agit d'activités ayant trait à :

- ✓ L'accueil,
- ✓ La connaissance du client,

¹ Le Groupe Gefor n'offre que l'anglais en choix de langue vivante étrangère. Toutefois, les stagiaires maîtrisant une autre langue étrangère (au choix : allemand, espagnol, italien ou portugais) peuvent la présenter à l'examen mais n'y seront pas préparés durant l'année.

- ✓ L'information du client,
- ✓ Le conseil,
- ✓ La formalisation de la vente,
- ✓ Le suivi de la relation.

Unité U 4 : Développement et suivi de l'activité commerciale

Cette unité consiste à apprendre comment organiser l'activité commerciale, à acquérir les bonnes pratiques professionnelles et à utiliser de façon pertinente les techniques qui permettront d'assurer au client une prestation de qualité répondant à ses besoins.

Il s'agit principalement des activités suivantes :

- ✓ L'ouverture de compte,
- ✓ Le fonctionnement du compte,
- ✓ La clôture du compte,
- ✓ La distribution de produits et services liés au compte,
- ✓ La mise à disposition et le suivi des moyens de paiement,
- ✓ La distribution des produits d'épargne bancaires 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.

Unité U 5 : Environnement économique, juridique et organisationnel de l'activité bancaire

Cette unité vise l'acquisition de compétences et de connaissances permettant au conseiller clientèle de se situer par rapport aux enjeux économiques et sociaux, de tenir compte des éléments juridiques qui contrôlent son activité, de prendre en compte la notion de risque et d'adopter un comportement conforme aux impératifs déontologiques.

- ✓ 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

Stages en milieu professionnel (490 heures)

La durée totale des stages est de 14 semaines réparties sur l'ensemble de la formation.

Ces stages permettent l'acquisition des enseignements, le développement des compétences liées à l'emploi/métier concerné et favorisent l'intégration dans le secteur bancaire. Ils servent également de support à certaines épreuves. Ces stages se déroulent dans une organisation du secteur financier et sont obligatoires pour l'obtention du diplôme.

REGLEMENT D'EXAMEN

Les examens se déroulent en deux phases (épreuves écrites puis orales) réparties sur mai et juin. Le jury de délibération se tient quelques jours après les oraux.

Pour l'obtention du diplôme, le candidat doit obtenir une moyenne supérieure ou égale à 10/20. Il n'existe pas d'épreuve de rattrapage pour l'examen de BTS.

Epreuves	Coefficient	Forme	Durée
E1 Culture générale et expression	3	Ecrite	4 h
E2 Langue vivante étrangère*	1	Ecrite	2 h
	1	Orale	20 minutes
E3 Gestion de la relation client	5	Orale	45 minutes
E.4. Développement et suivi de l'activité commerciale Etude de cas Analyse de situation commerciale	4	Ecrite	4 h
	2	Orale	30 minutes
E.5. Environnement économique, juridique et organisationnel de l'activité bancaire	4	Ecrite	4 h
Epreuves facultatives			
EF1 Langue vivante étrangère 2**		Orale	20 min
EF2 Certification professionnelle		Ecrite	4 h

*Au choix : anglais, allemand, espagnol, italien et portugais.

** Langue obligatoirement différente de celle choisie au titre de l'épreuve obligatoire.