



Programme pédagogique

BREVET DE TECHNICIEN SUPERIEUR

**BANQUE - CONSEILLER DE CLIENTELE
(PARTICULIERS)**

DIPLÔME D'ETAT | NIVEAU 5 | RNCP : 1174

**Public**

L'action de formation est ouverte à toute personne ayant pour objectifs :

- d'accéder à un niveau supérieur de qualification,
- d'évoluer ou de changer de profession ou de secteur d'activité.

**Pré-requis**

- Etre titulaire d'un titre ou d'un diplôme de niveau 4 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.
- Aménagements possibles de la formation (dispenses) en fonction des diplômes préalablement validés par le candidat.

**Dates et durées de la formation**

- Session de septembre : Du 03/09/2024 au 06/06/2025 | 1191 heures de formation réparties comme suit : 903 heures de formation théorique + 288 heures de formation en entreprise.
- Parcours complet: il n'est pas possible de se former uniquement à un bloc de compétences.

**Lieux de la formation**

- 7 bis rue du Louvre – 75001 PARIS.
- 7 rue du Louvre – 75001 PARIS.
- 2 rue de Valois – 75001 PARIS.

**Accessibilité aux personnes en situation de handicap**

Les personnes en situation de handicap bénéficient d'une attention particulière de l'équipe pédagogique qui met tout en œuvre, après concertation avec le référent handicap, pour les accueillir et les maintenir en formation, en réalisant les aménagements nécessaires (mise à disposition d'une plateforme de formation à distance, installation d'un siège ergonomique, accompagnement individualisé pour l'obtention d'un tiers-temps à l'examen, aménagement d'horaires...). Il convient toutefois de noter que certains sites de formation ne sont pas aisément accessibles aux personnes à mobilité réduite.

Référent handicap : Sladana ILIC ☎ 01.55.35.00.20

Objectifs, méthodes et moyens pédagogiques



Objectifs de la formation

- Apporter les connaissances théoriques et pratiques nécessaires à la passation des épreuves de Brevet de Technicien Supérieur Banque – Conseiller de clientèle (particuliers) en conformité avec le référentiel du diplôme établi par le Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche paru en février 2014,
- Préparer le candidat à l'exercice du métier de conseiller de clientèle.

Objectifs pédagogiques

A l'issue de la formation, le stagiaire aura acquis les savoirs, savoir-faire et savoir-être nécessaires à l'exercice d'une fonction commerciale et technique dans un établissement du secteur bancaire et financier, sur le marché des particuliers. Il sera capable de :

- commercialiser l'offre de produits et services de son établissement,
- informer et conseiller la clientèle de l'établissement,
- prospecter de nouveaux clients.



Démarches et méthodes pédagogiques

Démarches pédagogiques mises en œuvre :

- Démarches inductive et déductive.

Méthodes pédagogiques mises en œuvre :

- Méthode active ou de découverte : apprendre en agissant.
- Méthode expérientielle : apprendre à partir du vécu.
- Méthode démonstrative : apprendre par la pratique.
- Méthode interrogative : apprendre par le questionnement.



Moyens pédagogiques mis en œuvre

- Apports théoriques en présentiel (dans le strict respect du référentiel de formation).
- Supports pédagogiques conçus à partir du référentiel académique.
- Mise à disposition d'outils et contenus complémentaires accessibles en permanence via la plateforme de formation digitale.
- Applications (exercices pratiques).
- Mises en situations professionnelles (sous la forme d'études de cas).
- Ateliers de professionnalisation (travaux pratiques encadrés).
- Immersions en milieu professionnel (stages pratiques).
- Examens blancs.



Moyens techniques

- Salles équipées de vidéoprojecteurs pour la projection de cours ou de documents vidéos.
- Mise à disposition d'une plateforme de formation digitale conçue et développée par le Groupe GEFOR.



Moyens d'encadrement

Tout au long de l'année le stagiaire est encadré par l'équipe pédagogique composée :

- d'un responsable pédagogique, pilote de l'action de formation,
- d'un formateur référent, garant du bon déroulé des apprentissages,
- de formateurs justifiant au minimum d'un niveau 6 de formation et qualifiés dans la discipline enseignée.

Modalités



Modalités d'admission

- Inscriptions possibles d'octobre à juillet, en fonction de votre situation, pour la session suivante.

Préalablement au démarrage de la formation, un bilan de positionnement est réalisé et permet de :

- 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,
- S'assurer que le candidat dispose des prérequis nécessaires pour suivre la formation (évaluation diagnostique sous la forme d'une étude de cas).

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.



Modalités de suivi de la formation

Volet administratif

- Feuilles de présence quotidiennes émargées par les stagiaires et les formateurs,
- Certificats mensuels de réalisation.

Volet pédagogique

- Entretiens au premier tiers de la formation puis à mi-parcours avec le responsable pédagogique,
- Entretiens individuels à la demande du stagiaire avec le responsable pédagogique,
- Traçabilité de l'activité du stagiaire sur la plateforme de formation en ligne,
- Entretiens individuels de suivi avec le formateur référent durant les périodes de stages en milieu professionnel,
- Conseils de classe semestriels.



Modalités d'évaluation des connaissances et compétences acquises durant la formation

Evaluation formative

- Contrôle continu tout au long de l'action de formation sous la forme de :
- Devoirs sur table hebdomadaires, oraux professionnels, exposés, dossiers professionnels, devoirs à la maison, ...
- Examens blancs en conditions réelles à chaque fin de semestre.

Evaluation sommative

- Présentation aux épreuves nationales du BTS Banque – Conseiller de clientèle (particuliers) en fin d'année.



Sanctions de la formation

- Diplôme d'Etat du Brevet de Technicien Supérieur (Niveau 5) sous réserve des résultats obtenus aux examens,
- Passation du test linguistique LanguageCert Test of English (LTE),
- Attestation de formation.

Contenu de la formation et règlement d'examen

1

ENSEIGNEMENT GENERAL

- Unité U1 : Culture générale et expression
- Unité U2 : Langue vivante étrangère

2

ENSEIGNEMENT PROFESSIONNEL

- Unité U3 : Gestion de la relation client
- Unité U4 : Développement et suivi de l'activité commerciale
- Unité U5 : Environnement économique, juridique et organisationnel de l'activité bancaire

3

STAGES EN MILIEU PROFESSIONNEL

La durée totale des stages est de 14 semaines pour la session démarrant en juin et de 8 semaines pour celle démarrant en septembre (après positionnement réglementaire prenant en compte le parcours professionnel du candidat).

Les stages se déroulent dans un ou plusieurs établissements du secteur financier et sont obligatoires pour l'obtention du diplôme. Ils permettent le développement des connaissances et des compétences métier et favorisent l'intégration dans le secteur bancaire. Ils servent également de support à deux épreuves orales professionnelles.

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 1	Ecrite Orale	2 h 20 min (20 min*)
E3 Gestion de la relation client	5	Orale	45 min (15 min*)
E4 Développement et suivi de l'activité commerciale - Etude de cas - Analyse de situation commerciale	4 2	Ecrite Orale	4 h 30 min
E5 Environnement économique, juridique et organisationnel de l'activité bancaire	4	Ecrite	4 h
Epreuves facultatives			
EF1 Langue vivante étrangère 2***		Orale	20 min (20 min*)
EF2 Certification professionnelle		Ecrite	2 h
EF3 Engagement étudiant		Orale	20 min

* Temps de préparation

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

*** La langue vivante étrangère choisie au titre de l'épreuve facultative est obligatoirement différente de celle choisie au titre de l'épreuve obligatoire. Seuls les points au-dessus de la moyenne sont pris en compte.

Descriptif des unités constitutives et blocs de compétences

1 UNITÉ U1 | CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION | BC05 | RNCP1174BC05 |

Communiquer par écrit :

- Appréhender et réaliser un message écrit.
- Respecter les contraintes de la langue écrite.
- Synthétiser des informations : fidélité à la signification des documents, exactitude et précision dans leur compréhension et leur mise en relation, pertinence des choix opérés en fonction du problème posé et de la problématique, cohérence de la production.
- Répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture.

Communiquer oralement :

- S'adapter à la situation : maîtrise des contraintes de temps, de lieu, d'objectifs et d'adaptation au destinataire, choix des moyens d'expression appropriés, prise en compte de l'attitude et des questions du ou des interlocuteurs.
- Organiser un message oral : respect du sujet, structure interne du message.

2 UNITÉ U2 | LANGUE VIVANTE ÉTRANGÈRE | BC06 | RNCP1174BC06 |

- Compétences de niveau B2 du CECRL.
- S'exprimer oralement en continu.
- Interagir en langue étrangère.
- Comprendre un document écrit rédigé en langue étrangère.

3 UNITÉ U3 : GESTION DE LA RELATION CLIENT | BC01 | RNCP1174BC01 |

- Assurer un accueil de qualité dans des situations variées.
- Préparer l'argumentaire et la négociation.
- Conduire l'entretien en face à face ou à distance.
- Analyser de façon critique la gestion de la relation.
- Communiquer en situation professionnelle.

4 UNITÉ U4 : DEVELOPPEMENT ET SUIVI DE L'ACTIVITE COMMERCIALE

U41 – Etude de cas | BC02 | RNCP1174BC02 |

- Analyser une ou plusieurs situations professionnelles.
- Rechercher une ou des solutions aux problèmes posés ou détectés.
- Adapter l'offre faite au client en tenant compte de sa situation et des objectifs de l'établissement bancaire tout en respectant les contraintes réglementaires et organisationnelles.
- Justifier ou argumenter les solutions et/ou les offres proposées et/ou les actions à réaliser.
- Mettre à jour les bases d'information sur la clientèle.

Descriptif des unités constitutives et blocs de compétences

U42- Analyse de situation commerciale

| BC03 | **RNCP1174BC03** |

- Démontrer son implication dans des activités relevant du secteur bancaire et financier.
- Repérer les éléments de contexte de la situation (enjeux, objectifs, caractéristiques du ou des produits, cible, moyens, résultats).
- Organiser son activité.
- Mettre en place les solutions adaptées et proposer éventuellement des alternatives.
- Faire preuve de qualités d'argumentation et d'analyse.
- Appliquer la réglementation en vigueur.
- Donner du sens à son action

5

UNITÉ U5 : ENVIRONNEMENT ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET ORGANISATIONNEL DE L'ACTIVITÉ BANCAIRE

| BC04 | **RNCP1174BC04** |

- Prendre en compte les événements, indicateurs et mécanismes économiques dans l'information et le conseil au client.
- Informer le client sur le cadre juridique et réglementaire et ses évolutions susceptibles d'avoir un Impact sur sa situation bancaire.
- Se situer et situer son activité de conseiller de clientèle dans le contexte général d'évolution de la profession bancaire et dans celui plus spécifique de l'organisation à laquelle il appartient.
- Pratiquer la veille par rapport à l'actualité économique, juridique et organisationnelle du secteur, notamment pour tout ce qui a trait à ses conséquences sur l'activité du conseiller de clientèle.
- Intégrer un comportement éthique et déontologique dans l'exercice des différentes activités.



GROUPE GEFOR

Siège social

7 Rue du Louvre – 75001 PARIS

Métro : Louvre-Rivoli - Châtelet - Les Halles

01 55 35 00 20

contact@gefor.com

www.gefor.com

www.mye-campus.net

Société Anonyme au capital de 243 613,53 €

SIRET : 43511181000048

Numéro de déclaration d'activité : 11754364975