

BTS BANQUE "CONSEILLER DE CLIENTÈLE"

I. LA FORMATION

CŒUR DE MÉTIER

La fonction de conseiller de clientèle consiste à commercialiser une offre large de produits et services d'un établissement bancaire et financier. Il/elle informe et conseille la clientèle (grand public) dont il a la charge.

Il/elle a également pour mission de prospecter de nouveaux clients.

Afin de faciliter sa période d'intégration, le titulaire du BTS Banque « conseiller de clientèle » peut être appelé à exercer la fonction de « chargé d'accueil » (opérations standards avant gestion d'un portefeuille de clientèle).

Plus marginalement : « traitement des opérations », plus connues sous l'appellation de « middle office et back office ».

La vente conseil, activité principale du titulaire du BTS consiste à :

- apporter, par son action personnelle, un accueil et un conseil de qualité au client,
- construire et développer une relation de confiance personnalisée, en synergie avec la politique commerciale de son établissement,
- développer quantitativement et qualitativement le portefeuille de clients dont il a la responsabilité, en améliorant le taux d'équipement en produits et services de ses clients, et ce, dans le respect des règles de sécurité et de réglementation,
- maîtriser les risques liés à l'activité, en particulier dans l'octroi et le suivi des crédits, conformément aux procédures internes.

MODALITÉS DE LA FORMATION

Formation en « agence-école » et en ateliers de professionnalisation.

14 semaines de stages « longs » sur la formation.

COMPÉTENCES ET QUALITÉS À MOBILISER

- Qualités relationnelles très développées.
- Sens du commercial aigu.
- Adaptabilité et rigueur.
- Sens de l'éthique professionnelle.
- Solides compétences juridiques, techniques, financières et fiscales.

CONTENUS DISCIPLINAIRES

Matières	Horaire hebdomadaire
Culture générale et expression (U1)	3h
Langue vivante étrangère (U2)	2h
Gestion de la relation client (U3)	7h
Développement et suivi de l'activité commerciale (U4)	8h
Environnement économique, juridique et organisationnel de l'activité bancaire (U5)	6h
Ateliers de professionnalisation	4h*
TOTAL	30h
Enseignements facultatifs :	
• Langue vivante 2	2h
• Certification professionnelle	2h
Accès en autonomie aux équipements professionnels	3h

ÉPREUVES EXAMEN

Épreuves	Unité	Coef	Forme	Durée
Voie scolaire dans un établissement public ou privé sous contrat, CFA ou section d'apprentissage habilitée. Formation professionnelle continue dans les établissements publics habilités				
E1 Culture générale et expression	U.1	3	Ponctuelle écrite	4h
E2 Langue vivante étrangère *	U.2	2	Ponctuelle écrite et orale	2h20
E3 Gestion de la relation client	U.3	5	CCF 2 situations d'évaluation	
E4 Développement et suivi de l'activité commerciale :			Ponctuelle écrite	
• Étude de cas	U.41	4	Ponctuelle orale	4h
• Analyse de situation commerciale	U.42	2		30'
E5 Environnement économique, juridique et organisationnel de l'activité bancaire	U.5	4	Ponctuelle écrite	4h
Épreuves facultatives :			Ponctuelle orale	
• EF1 Langue vivante 2 **	UF 1		Ponctuelle écrite	20'
• EF2 Certification professionnelle	UF 2			2h

ACCÈS À LA FORMATION

- Bacs généraux, technologiques, professionnels
- Réorientation post-bac possible

POURSUITES D'ÉTUDES

Conseillée à la demande
des établissements bancaires recruteurs :

- L3 professionnelle (en banque ou assurance)
- L3 classique pour la poursuite en master spécialisé banque-finance-assurance

II. L'EXERCICE DU MÉTIER

LIEUX ET APPELLATION

- Environnement complexe et concurrentiel
- Acteurs multiples, modes de commercialisation diverses : agences, téléphones, internet, ...

CONDITIONS DE TRAVAIL

- Travail en équipe
- Le métier peut s'exercer en agence, en plateforme téléphonique...

PERSPECTIVES D'ÉVOLUTION

Le secteur bancaire et financier représente un des premiers employeurs privés de France. Les intermédiaires en opérations de banque ou d'assurance sont susceptibles d'accueillir les titulaires du BTS Banque « conseiller de clientèle ».

Le titulaire du BTS Banque est un collaborateur potentiellement évolutif. De ce fait, la réussite dans la mission qui lui est confiée lui offre de multiples possibilités d'évolution professionnelle :

- autres types de clientèle de particuliers, marché des professionnels, marché des entreprises,
- gestionnaire de patrimoine,
- fonctions managériales.

Evolution facilitée dans le cadre de nombreux dispositifs de formation continue ou universitaire, y compris les grandes écoles, soit en approfondissant l'un des domaines étudiés en Section de Technicien Supérieur, soit en élargissant à un domaine financier complémentaire (notamment assurances et professions immobilières).

VOTRE AVENIR & VOS TALENTS TOURNÉS VERS LE MONDE

LYCÉE POLYVALENT NELSON MANDELA

10 rue Pierre Vidal Naquet - BP 56509
44265 NANTES Cedex 02

Arrêt Tan "**Conservatoire**" : bus 26 et C5
Arrêt Tan "**Île de Nantes**" : bus C5 et busway 4

Tél. **02 51 72 86 60**

ce.0442765s@ac-nantes.fr

Plus d'informations disponibles
et la vie du lycée sur le web

www.nelson-mandela.paysdelaloire.e-lyco.fr

