

BTS

Banque, conseiller de clientèle (particuliers)

Le titulaire du BTS Banque-Conseiller de clientèle exerce une fonction commerciale et technique dans un établissement du secteur bancaire et financier, sur le marché des particuliers. À ce titre il est en contact régulier avec des clients appartenant essentiellement au segment de clientèle dit « grand public ».

Son activité principale consiste à commercialiser l'offre de produits et services de son établissement en informant et conseillant la clientèle dont il a la charge. Il a également pour mission de prospecter de nouveaux clients.

Il doit conjuguer de solides compétences techniques, notamment juridiques, financières et fiscales, avec des capacités comportementales et commerciales, lui

permettant de conduire sereinement sa mission dans un contexte professionnel fortement réglementé.

Le titulaire de ce BTS exerce son activité dans les secteurs bancaire et financier. Ils peuvent également exercer dans des entreprises intermédiaires en opérations de banque ou d'assurance.

Le métier cible de ce BTS est celui de « conseiller de clientèle » de particuliers. Le titulaire de ce BTS est un collaborateur évolutif. Il peut ainsi évoluer vers le marché des professionnels ou vers des fonctions managériales. Il peut également évoluer dans le cadre plus large du secteur financier (banque, assurance et leurs intermédiaires).

PROGRAMME

- **Gestion de la relation client : l'accueil** (organisation des espaces dédiés, accueil physique et téléphonique, techniques de communication, règles de traitement des opérations bancaires courantes, gestion du temps, gestion de situations de relations conflictuelles,...), **la connaissance et l'information du client** (méthodes de préparation d'entretien, prise de note, informations réglementaires,...), **le conseil** (approche globale du client, caractéristiques des produits et services proposés, techniques de propositions commerciales, exigences légales, éthique et déontologie,...), **la formalisation de la vente** (objectifs commerciaux, l'offre globale, techniques de conclusion, formalisation des contrats,...), **suivi de la relation** (délais de rétractation, techniques de fidélisation, service après-vente, système d'information commercial,...).

- **Développement et suivi de l'activité commerciale** : ouverture et fonctionnement du compte, distribution de produits et de services liés aux comptes, mise à disposition et suivi des moyens de paiement, distribution des produits d'épargne et financiers, distributions de crédits aux particuliers, analyse d'un portefeuille de clients, gestion et développement d'un portefeuille de clients, utilisation du système d'information commercial, participation à la gestion du risque au quotidien, etc.

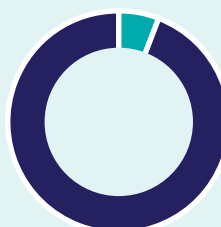
- **Environnement économique, juridique et organisationnel de l'activité bancaire** : activités et acteurs du monde bancaire et financier, organisation de l'activité commerciale dans un environnement concurrentiel, cadre juridique dans la relation avec le client, veille économique et sociale, contrôle des opérations effectuées avec la clientèle, etc.

- **Ateliers de professionnalisation** : espace pédagogique privilégié pour développer les compétences professionnelles liées à l'exercice du métier de conseiller de clientèle. Ces ateliers prennent appui sur les situations professionnelles caractéristiques du métier.

- **Stages** : 14 semaines réparties sur l'ensemble de la formation.

EXAMEN/VALIDATION

Matières	Forme et durée	Coefficient
Culture générale et expression	écrit - 4h	3
Langue vivante étrangère	écrit - 2h oral - 20 min	2
Gestion de la relation client	CCF - 2 situations d'évaluation	5
Développement et suivi de l'activité commerciale :		
- Étude de cas	écrit - 4h	4
- Analyse de situation commerciale	oral - 30 min	2
Environnement économique, juridique et organisationnel de l'activité bancaire	écrit - 4h	4
Enseignement facultatif (seuls les points au dessus de la moyenne comptent)		
Langue vivante 2	oral - 20 min	
Certification professionnelle	écrit - 2h	



Dans l'académie de Nantes lors de la session 2017,

94 %

des étudiants ont été reçus à l'examen.

POURSUITES D'ÉTUDES

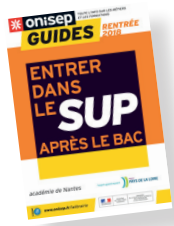
Le BTS est conçu pour permettre une insertion directe dans la vie active. Cependant, beaucoup de diplômés choisissent de poursuivre leurs études pour élever leur niveau de qualification :

À l'université :

- une **licence pro** ou une **licence LMD**.

Autres parcours :

- une **école supérieure de commerce** grâce aux admissions parallèles.



Pour connaître les poursuites d'études envisageables en Pays de la Loire, consultez le guide régional

"Après le bac : choisir ses études supérieures"

LIEUX DE FORMATION DANS L'ACADÉMIE DE NANTES

LOIRE-ATLANTIQUE (44)

Lycée Nelson Mandela	Nantes
Institut des métiers de l'enseignement supérieur	Nantes

MAINE-ET-LOIRE (49)

Icoges Pays de la Loire	Angers
-------------------------	--------

À DECOUVRIR

Publications Onisep



Collection Dossiers
Après le BAC 2018



Collection Dossiers
Écoles de commerce



Collection Parcours
Les métiers de la banque, de la finance et de l'assurance



toute l'info sur les métiers et les formations

Pour en savoir plus :
[**référentiel en ligne**](#)

Plan de classement : AGE/4730 20
Cote Kiosque : Banque
Arrêté de création du 26/02/2014
Source : Onisep
Mise à jour : avril 2018