

Eligible CPF

Apprentissage

Bac+2

100% en ligne



Durée estimée*:

1100h
16 mois



Tarif pour les particuliers :

3 890 € TTC



Lieu :

100% en ligne



Démarrage :

A tout moment de l'année



Certification :

Diplôme d'Etat
Niveau 5
(Bac+2)



Crédits ECTS :

120

Devenez un expert du secteur bancaire sur le marché des particuliers !

Maîtrise des techniques bancaires, compétences professionnelles en matière économique, juridique, fiscale, communication orale et relation avec la clientèle... La formation du BTS Banque Conseiller clientèle permet aux collaborateurs d'acquérir les compétences techniques, commerciales et comportementales pour gérer la relation client en face à face ou à distance.

Vous serez capable de :

- Organiser l'activité bancaire
- Assurer l'accueil du client, le connaître, l'informer, le conseiller
- Développer et suivre l'activité commerciale
- Assurer le suivi avec la clientèle

Vous obtiendrez à l'issue de la formation : (?)



Diplôme d'État



Obtenez le BTS "Banque, conseiller de clientèle (particuliers)" niveau 5, enregistré au RNCP par arrêté du 26/02/2014 publié au Journal Officiel du 02/04/2014



Attestation de fin de formation

studi &

ESGFINANCE



120 crédits ECTS

Les ECTS (Système européen de transfert et d'accumulation de crédits) permettent de reconnaître les diplômes dans tous les pays de l'Union européenne.

(?) : Sous réserve de réussite aux épreuves finales

Taux de satisfaction générale

78%



Résultat moyen cumulé des réponses à l'enquête de satisfaction mensuelle proposée à l'ensemble des apprenants depuis l'ouverture de la formation pour tous les apprenants en cours de formation toutes promotions confondues.

Taux de satisfaction lié aux cours

89%



Note moyenne attribuée par les apprenants pour les contenus de la formation.

Inclus dans votre formation :

- Cours écrits et vidéos à la demande
- Accès illimité aux 4 000 cours du soir* en direct et replay
- Accompagnement pédagogique personnalisé
- Projets professionnels
- Coaching carrière
- Accès illimité à Studi + pendant 2 ans
- Frais de dossier et d'inscription**
- Garantie Réussite 2 ans et Garantie Diplômé ou Remboursé***

*La durée en heures et en mois est une durée moyenne estimée pour la réalisation de la formation. La durée de réalisation effective peut être, selon chaque apprenant, inférieure ou supérieure à la durée estimée, sans incidence sur le tarif de la formation. La durée indiquée est donnée à titre indicatif et n'est pas contractuelle. Elle sera précisée lors de votre entretien avec votre conseiller en formation.

** Voir les CGV Studi

*Nombre moyen de cours du soir en direct observés sur les 12 derniers mois (organisés majoritairement à partir de 18h)

**Hors Diplômes d'État

***Voir les **CGV** Studi

**** Sous réserve d'acceptation. Vous disposez d'un délai de rétractation. [Voir conditions](#)

Programme détaillé

Culture générale et expression

La Synthèse de document

- Caractéristiques de la synthèse de document
- Savoir lire les documents et repérer le document pivot
- Savoir confronter les documents
- Savoir rédiger l'introduction et la conclusion

L'écriture personnelle

- Caractéristiques de l'écriture personnelle
- Savoir analyser le sujet et formuler une problématique
- Maîtriser le brouillon et rechercher des idées.
- Savoir organiser ses idées

S'informer et se documenter

- Se documenter à travers le temps, s'informer à l'ère d'internet et des réseaux sociaux.
- Maîtriser les outils de la recherche documentaire et la veille
- Se poser les bonnes questions et orienter ses recherches
- Trouver et utiliser les mots clefs
- Organiser sa recherche d'information
- S'appuyer sur les bons supports
- Extraire les informations d'un document organisé ou non
- Traiter l'information
- Analyser l'information
- Différencier fait/opinion/sentiment
- Qualifier et relativiser les informations en fonction de la transtextualité
- Établir un bilan critique sur un document ou un sujet
- Reconnaître les différents biais cognitifs
- Reconnaître les différentes techniques sophistiqués et l'art d'avoir toujours raison

Lire et comprendre un message

- Analyse littéraire - Méthodologie et outils
- Savoir lire des documents graphiques
- Analyser la forme pour comprendre le fond d'un texte seul ou dans un corpus

Écrire un message

- Rechercher une idée, extraire une idée d'un fait, d'un exemple, d'un document
- Classer ses idées, les ordonner / Construire un plan
- Savoir nuancer, relativiser, modaliser.
- Les essentiels pour écrire lors d'une épreuve 2
- Les essentiels pour écrire lors d'une épreuve 3
- Les règles de l'argumentation
- Développer et illustrer une idée
- Choisir le moyen de communication
- Rédiger un message lisible
- S'impliquer dans le message / Présenter son point

- de vue
- Réaliser un message authentique
- Utiliser les déictiques et embrayeurs à bon escient
- Les connecteurs logiques
- Structurer son discours pour qu'il soit logique
- Les niveaux de langue
- Les écrits pro : La lettre
- Les écrits pro : Note de synthèse
- Les écrits pro : CR et PV
- Les écrits pro : Le rapport professionnel

Communiquer à l'oral

- Les fondamentaux de la prise de parole en public
- La définition du contenu message
- La préparation des conditions matérielles
- La communication non-violente
- La communication non verbale
- L'optimisation de son intervention pour atteindre ses objectifs

Langue vivante Anglais

Réussir mon épreuve de langue vivante étrangère

- Les épreuves de langues en BTS Assurance
- Comment analyser un corpus de documents
- Comment présenter ses idées à l'oral en français
- Comment présenter ses idées à l'oral en LE 1
- Participer à un entretien en langue étrangère
- Écrire un compte rendu en français à partir d'un corpus de texte
- Écrire un compte rendu en anglais à partir d'un corpus de texte
- La méthodologie de la traduction en anglais

Becoming a professional

- Looking for a job
- Applying for a job
- In a job interview
- Leading meetings
- Organizing an online meeting

The business world

- Starting a business
- Navigating the working world
- Talking about social system and taxes
- Choosing a business strategy
- Negotiating a business deal

The market

- Knowing your customers
- Innovating to distinguish yourself on the market
- Managing the supply chain
- Marketing and advertising in the 21st century

Business Ethics and Companies' responsibilities in the globalized world

- Fighting for the planet at work
- Advocating for fairness in the globalized trade world
- Interacting in an multicultural environment

Connaître les réalités géographiques et historiques des pays anglophones

- The Commonwealth
- The British Isles
- English speaking countries in America
- English speaking countries in Africa
- English speaking countries of the Pacific
- Understanding the different accent of the English-speaking world // Culture anglophone : les différents accents

Bon à savoir ou à revoir

- L'usage des verbes irréguliers
- Les médias du monde anglo-saxon

Gérer la relation client

Garantir un accueil client qualitatif

- Appréhender les bases de la communication
- Organiser et animer des espaces dédiés à l'accueil
- Le traitement des appels entrants et sortants
- Personnaliser l'appel et qualifier un contact
- Orienter le client/prospect vers l'interlocuteur approprié
- Le respect des règles et procédures dans le cadre des opérations courantes
- Guider et accompagner le client dans son environnement bancaire
- Prendre un rendez-vous qualifié
- Les actions de gestion anticipée des insatisfactions
- Prévenir et traiter les mécontentements, les incivilités, les conflits
- Fiche 1 et TD - Accueil et connaissance du client / accueil physique
- Fiche 2 et TD - Accueil et connaissance du client / accueil à distance

Découvrir les besoins de son client

- La définition préalable des besoins potentiels d'un client/prospect
- Transformer un entretien de découverte en une entrée en relation
- Disposer d'un dossier client dans les respects des règles de conformité

Informer son client

- Les procédures relatives à l'obligation de renseignement
- Les procédures relatives à l'obligation d'information
- Expliciter auprès du client les règles relatives à la conformité

Maîtriser et formaliser les grandes étapes de la vente

- Identifier les attentes et besoins du client
- Proposer les produits et services adaptés
- Le respect des obligations d'information, de conseil et de mise en garde
- Élaborer avec le client une solution négociée dans l'intérêt des parties
- Traiter les objections émises, conclure et formaliser l'accord
- Conclure, formaliser l'accord et prendre congé

Faire vivre la relation client

- Établir un contact durable avec le client
- La gestion de la conformité et de la satisfaction du client
- Gérer l'après vente
- Traiter les réclamations de la clientèle
- S'assurer de la mise en oeuvre des contrat et de la satisfaction du client
- Fiche n°3 - Information, conseil au client, vente : banque au quotidien
- Fiche n°4 - Information, conseil au client, vente : crédit
- Fiche n°5 - Information, conseil au client, vente : placement
- Fiche n°6 - Information, conseil au client, vente : assurance
- Fiche n°7 - Suivi de la relation client

Développer et suivre l'activité commerciale

Préparer l'ouverture d'un compte client

- Connaissance client et blanchiment
- Ouverture de compte

Connaître le fonctionnement d'un compte courant

- La gestion du risque liée au compte courant

Savoir clôturer un compte

- Les événements liés au fonctionnement du compte
- La clôture de compte
- Le transfert de compte

Connaître les produits et services liés au compte

- Les services bancaires et extra-bancaires

Mettre en place les différents moyens de paiement et leurs suivis

- Les moyens de paiement (hors chèque et carte bancaire)
- Chèque et carte bancaire

Comprendre la distribution des produits d'épargne et l'utilisation des instruments financiers

- Introduction à l'épargne
- Épargne bancaire
- Épargne logement

Caractériser les différents instruments financiers et les techniques des marchés financiers

- Fiscalité du particulier
- Donations et successions
- La bourse et les produits bancaires

- Généralités sur les crédits

Connaître les différents type de crédits aux particuliers

- Les différents types de crédits de trésorerie à court et moyen terme
- Les crédits immobiliers

Commercialiser les produits d'assurance

- Assurances de biens
- Assurances de personnes
- Assurance vie

Analyser un portefeuille de clients / prospects

- L'analyse de portefeuille

Fidéliser et développer son portefeuille de clients

- Le marketing bancaire
- Le développement de portefeuille

Utiliser un système d'information commercial

- Le système d'information commercial

Analyser une situation commerciale

S'impliquer dans les activités relevant du secteur bancaire

- Présentation de l'épreuve orale U42

Savoir analyser et argumenter

- Environnement, méthodes, diaporama
- Fiche outil : réussir sa prestation orale

Organiser son activité

- La présentation de l'agence bancaire et son environnement
- TD - Présenter son agence bancaire et son environnement (section commune aux 3 fiches)
- Fiche 8 - Analyser son portefeuille de clients : cadre professionnel de référence et description de la situation professionnelle
- TD (fiche 8) - Analyser son portefeuille de clients : cadre professionnel de référence et description de la situation professionnelle

Mettre en place des solutions adaptées aux besoin client / Proposer des solutions alternatives

- Fiche 8 - Analyser son portefeuille de clients : Préconiser des pistes d'amélioration
- TD (fiche 8) - Analyser son portefeuille de clients : Préconiser des pistes d'amélioration
- Fiche 9 Développement d'un portefeuille : Justifier le choix de son action commerciale
- TD (fiche 9) Développement d'un portefeuille : Justifier le choix de son action commerciale
- Fiche 9 - Développement d'un portefeuille : La mise

en place de l'action commerciale

- Fiche 9 - Développement d'un portefeuille : L'analyse des résultats de l'action commerciale
- TD (fiche 9) Développement d'un portefeuille : La mise en place et l'analyse de l'action commerciale

Appliquer la réglementation en vigueur

- Fiche 10 - L'analyse d'une situation de gestion des risques
- TD Fiche 10 - Sélectionner et analyser une situation de gestion des risques au sein de son agence bancaire

Maîtriser l'environnement économique, juridique et organisationnel de l'activité bancaire

Décrypter le panorama du secteur bancaire et financier

- Le rôle du système bancaire dans l'activité économique et monétaire
- Le rôle du système bancaire sur les marchés monétaire, financier et des changes
- L'organisation de l'activité bancaire
- Le cadre comptable et prudentiel de l'activité bancaire

Organiser l'activité commerciale dans un environnement concurrentiel

- Les composantes commerciales de l'activité bancaire
- Les composantes de la zone de chalandise
- Les composantes de la rentabilité de l'agence
- Les stratégies de qualité et d'éthique de la banque

S'appuyer sur le cadre juridique dans la relation avec la clientèle

- Les majeurs protégés et les mineurs
- Le droit des contrats dans la relation avec le client
- La situation juridique du client et ses effets dans la relation avec la banque
- La responsabilité du conseiller clientèle
- Les risques juridiques majeurs de l'activité bancaire

Préparer une veille économique et sociale

- Les principales sources d'informations économiques et sociales
- La structure du système productif et son évolution
- Les indicateurs du marché du travail
- L'utilisation des revenus des ménages
- Les politiques économiques dans le contexte européen

Contrôler les opérations

- Le contrôle des établissements de crédit
- Le cadre réglementaire de la sécurité financière des banques
- La prévention des risques de l'activité bancaire

Métiers visés

▼ Chargé / Chargée de clientèle

▼ Agent d'accueil

▼ Gestionnaire de patrimoine

▼ Conseiller bancaire / Conseillère bancaire

Modalités

Financement :

Salarié, demandeur d'emploi, étudiant, indépendant, quel que soit votre statut, il existe en France de nombreuses solutions pour financer jusqu'à 100% vos projets de formation. Selon votre situation, vous pouvez être éligible à un ou plusieurs dispositifs.

Contactez un conseiller en formation pour tester votre éligibilité et obtenir un financement jusqu'à 100%.

Conditions d'admission :

Pour entrer en formation préparant au Titre visé, le candidat doit :

Pour un BTS en 2 ans :

- Être titulaire d'un diplôme ou d'un titre de niveau 4 (BAC ou équivalent)

OU

- Justifier d'au moins 3 ans d'expérience professionnelle à temps plein dans un domaine en lien avec la finalité du BTS

Pour un BTS en 1 an :

- Avoir suivi une année du même BTS l'année précédente

OU

- Être titulaire d'un diplôme ou d'un titre de niveau 5 (Bac+2)

Pour toute autre situation, contactez un conseiller en formation qui étudiera votre profil pour étudier votre admissibilité.

Expérience professionnelle et stage :

Une Période de Formation en Milieu Professionnel (PFMP) dans le secteur est requise :

- 14 semaines de stage dans le secteur bancaire. Une convention de stage vous sera fournie par Studi.

OU

- Une expérience professionnelle en lien avec les compétences et savoirs associés du BTS Banque en qualité de salarié à plein temps, pendant 6 mois au cours de l'année précédant l'examen, ou à temps partiel pendant 1 an au cours des 2 années précédant l'examen. L'expérience professionnelle fait l'objet d'un rapport d'activité et se justifie auprès de votre Rectorat de résidence par la photocopie des contrats de travail.

Examen :

Mois d'examen : Mai, Juin

Lieu : En présentiel (centre d'examen de votre académie)

A l'issue de votre formation, vous présenterez l'examen BTS Banque Conseiller de clientèle dans un centre sélectionné par le Rectorat de votre région.

Les épreuves écrites et orales se déroulent de début mai à fin juin. Pour les épreuves orales, le calendrier varie en fonction des académies.

- **E1 – Culture générale et expression :** épreuve écrite (4h) en 2 parties (synthèse puis rédaction)
- **E2 – Langue vivante étrangère :**

- 1 épreuve écrite de compréhension et expression écrite (2h)
- 1 oral d'écoute puis restitution orale et échange avec le jury (20 min)
- **E3 – Gérer la relation client** : oral en 3 parties – simulation d'une situation, approfondissement des points abordés lors de la simulation précédente, questions/réponses avec le jury – (45 min + 15 min de préparation)
- **E4 – Développer et suivre l'activité commerciale** :
- E41 – Étude de cas : épreuve écrite (4h)
- E42 – Analyse de la situation commerciale : oral (30 min)
- **E5 – Environnement économique, juridique et organisationnel de l'activité bancaire** : épreuve écrite sur la base d'un dossier documentaire, accompagné d'un questionnaire (4h)

Certification :

Certification : BTS "Banque, conseiller de clientèle (particuliers) " niveau 5, enregistré au RNCP par arrêté du 26/02/2014 publié au Journal Officiel du 02/04/2014

Certificateur : Ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Innovation

Consultez la fiche RNCP sur le site de France Compétences

Validation par bloc de compétences :

La certification professionnelle est composée de plusieurs blocs de compétences à acquérir pour l'obtention de la certification professionnelle.

Il est possible de valider un ou plusieurs des blocs de compétences. Chaque bloc peut être acquis individuellement.

La fiche RNCP accessible depuis chaque fiche formation en précise les modalités d'obtention.

Quelle que soit la forme d'examen choisie, les candidats préparant l'examen du brevet de technicien supérieur par la voie de la formation professionnelle continue ou dans le cadre de la validation des acquis de l'expérience reçoivent, pour les unités du diplôme préparé qui ont fait l'objet, au titre de la session en cours ou dans les cinq années précédentes, d'une note égale ou supérieure à 10 sur 20 ou d'une validation des acquis de l'expérience, y compris si elles ont été obtenues par la voie scolaire ou par la voie de l'apprentissage, une attestation délivrée par le recteur d'académie reconnaissant l'acquisition des compétences constitutives de ces unités du diplôme.

Pour toute question concernant les blocs de compétence, contactez votre conseiller en formation.

Equivalences et passerelles :

Des équivalences sont possibles avec :

- le TP - Négociateur technico-commercial
- le BUT Techniques de Commercialisation (ex-DUT TC)
- le BUT Carrières juridiques (ex-DUT CJ).

Pour connaître les conditions requises dans le cadre d'une passerelle, il vous faut vous rapprocher des établissements dispensant le diplôme visé.

Cette liste n'est pas exhaustive. Il existe d'autres équivalences.

Poursuite d'études :

Après avoir obtenu le BTS BCC, il est possible de :

- Soit intégrer directement le marché du travail
- Soit poursuivre vers une Licence économie-gestion ou une Licence pro Métiers de la banque ou un Titre de Chargé de clientèles en Assurance et Banque (ESA) ou un Bachelor Marketing et commercial ou un Bachelor Conseiller en gestion de patrimoine immobilier.

Cette liste n'est pas exhaustive. Il existe d'autres poursuites possibles.

Déroulement et accompagnement des formations

Déroulement de la formation

- ▼ **Inscription** et démarrage tout l'année
- ▼ **Possibilité de se connecter de façon illimitée** et à tout moment dans le cadre du complément de la formation et au-delà des heures de formations prévues,
- ▼ **Planning individualisé** en fonction des contraintes de l'apprenant et selon la fin de formation contractuelle (tel que vu avec le conseiller pédagogique et affiché sur la plateforme de formation dans la rubrique planning).
- ▼ Pendant toute la durée de la formation, l'apprenant réalisera **différentes activités d'apprentissage** FOAD portées par la plateforme de formation en ligne et par les applications mobiles mises à disposition par STUDI. Il sera en relation permanente avec l'équipe pédagogique de STUDI et aura accès progressivement à l'intégralité des ressources de cours et aux évaluations.
- ▼ **Accompagnement** à la recherche de stage.

Accompagnement personnel et individualisé, avec :

- ▼ **Un accès illimité** à la plateforme de formation digitale et sur applications mobiles, à l'ensemble des ressources et prestations d'accompagnement, est offert à l'apprenant pendant la durée de sa formation.
- ▼ **Un accompagnement individuel** régulier de la part de l'équipe de l'Education Team : avec l'accompagnement méthodologique et motivationnel par les conseillers pédagogiques de la Student Success et suivi de l'assiduité par les assistants de formation de la Training assistance.
- ▼ **Des formateurs, enseignants et professionnels** choisis en fonction de leur expertise, de leurs diplômes et de leur expérience professionnelle apportent un accompagnement sous 24h ouvrées maximum, avec réponse aux forums des cours, messageries privées, animation de live pédagogiques et corrections personnalisées de devoirs.
- ▼ **La première communauté française** d'apprentissage en ligne pour une collaboration et progression entre pairs.
- ▼ **Des applications web et mobiles IOS/Android.**
- ▼ **Un accompagnement personnalisé** vers l'emploi par le Career Center.

Une assistance technique est assurée par le Service informatique pour assister l'Apprenant dans l'usage des outils et de ses fonctionnalités.

Accessibilité handicap

Pour tout besoin spécifique en termes d'adaptation des canaux d'apprentissage au type de trouble ou de handicap, d'aménagement des évaluations et des examens, ou encore de renforcement des appels de coaching, etc, une équipe de correspondants-référents handicap est à la disposition de l'apprenant via handicap@studi.fr