

www.fore.fr**1300H
SUR 2 ANS****2 jours/Semaine****PRÉREQUIS**

La formation s'adresse aux élèves de niveau Bac. Toutefois, les personnes issus d'un Bac général peuvent y accéder. La motivation est un élément indispensable à la réussite.

FINANCEMENT

Formation éligible au CPF N° 239091
FINANCEMENTS OPCO,
TRANSITIONS PRO, Entreprises

CERTIFICATION

Diplôme de Niveau 5 (BAC+2), enregistré et inscrit au Répertoire National des Certifications Professionnelles.
Code RNCP : 1174
Code Diplôme Apprentissage : NR

CONTACTS

Christine GUENIOT 0690 48 26 50 / 0590 38 71 36
christine.gueniot@fore.fr
Jacqueline JIOUT 0690 25 59 28 / 0590 38 71 31
jacqueline.jiout@fore.fr
Lauranne BAKER 0690 98 74 15 / 059038 22 78
lauranne.baker@fore.fr

METHODES PEDAGOGIQUES :

Méthodes Active et Participative : Apports opérationnels par des spécialistes du secteur
Mises en situation – Travaux dirigés – Etudes de cas - Présentiel / Distanciel

MOYENS PEDAGOGIQUES :

Salle informatique connectée Internet (fibre optique) – Documentations sur plateforme informatique – Vidéo projecteur – Matériel salle de formation

SUIVI ET EVALUATIONS : Contrôles continus. Des études de cas pratiques sont réalisées. Le contenu est élaboré à partir du référentiel du diplôme consultable sur le RNCP. Une progression pédagogique est remise par chaque formateur par année. Un classeur pédagogique permet de suivre le déroulement de la formation en conformité avec le référentiel. TEAMS permet de télécharger les cours et de recevoir toutes les informations inhérentes à la formation.

LE OU LA TITULAIRE DU BTS BANQUE, CONSEILLER DE CLIENTÈLE DOIT ÊTRE CAPABLE DE :

- 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.



BTS BANQUE, CONSEILLER DE CLIENTÈLE

PROGRAMME

1 GESTION DE LA RELATION CLIENT

- 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.

3 ANALYSE DE SITUATION COMMERCIALE

- Démontrer son implication dans des activités relevant du secteur bancaire et financier ;
- Opérer 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

2 DÉVELOPPEMENT ET SUIVI DE L'ACTIVITÉ COMMERCIAL

- 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

4 ENVIRONNEMENT ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET ORGANISATIONNEL DE L'ACTIVITÉ BANCAIRE

- 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.



POURSUITE D'ÉTUDES

- LICENCE CONSEILLER FINANCIER



PERSPECTIVES D'EMPLOI

- Conseiller de clientèle
- Chargé de clientèle
- Directeur d'agence
- Spécialiste Conformité
- Conseiller patrimonial agence
- Analyste risques de marché

Le titulaire du BTS Banque-conseiller de clientèle (particuliers) exerce une fonction commerciale et technique dans un établissement du secteur bancaire et financier, sur le marché des particuliers. Il commercialise l'offre de produits et services de son établissement, informe et conseille la clientèle dont il a la charge et prospecte de nouveaux clients. Dans ce métier de conseil et de vente, les qualités relationnelles jouent un rôle primordial.