

**CFA+****FORE**

# BTS BANQUE, CONSEILLER DE CLIENTÈLE

**1350H  
SUR 2 ANS****2 jours/Semaine**

## PRÉREQUIS

La formation s'adresse aux élèves de niveau Bac. 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 : 38381 enregistré le 15/12/2023  
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  
Delphine PIERQUIN 0690 05 76 46 / 0590 38 22 78  
delphine.pierquin@fore.fr

[www.fore.fr](http://www.fore.fr)

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

- . Réaliser les actions de la relation client dans un univers omnicanal,
- . Réaliser des actions de conseils adaptés aux profils de la clientèle
- . Vendre des produits banque-assurance auprès d'une clientèle de particuliers.
- . Diagnostiquer le besoin en matière de produits banque/assurance particulier.
- . Construire une solution en lien avec le diagnostic du besoin, de la situation personnelle, patrimoniale, et fiscale du client particulier.
- . Réaliser des actions de commercialisation multi vente
- . Conduire une veille sur le secteur banque/assurance et identifier les évolutions, les devoirs et obligations déontologiques vis-à-vis des clients.
- . Gérer les risques lors du suivi de la relation avec les clients particuliers.
- . Piloter l'activité métier et la performance commerciale.

**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.

# BTS BANQUE, CONSEILLER DE CLIENTÈLE

## PROGRAMME

### 1 Accompagnement du parcours du client de services bancaires et financiers

- Accueillir la clientèle
- Gérer les flux de clients et les priorités
- Actualiser les informations clients
- Réaliser les opérations courantes et/ou suivre leur réalisation par le client
- Gérer les dysfonctionnements
- Contrôler la conformité et la complétude d'un dossier client
- Traiter les alertes et les situations en fonction de leurs niveaux de risques
- Proposer une offre de services adaptée aux situations de vulnérabilité et d'illectronisme
  - Former et accompagner le client à l'utilisation des services à distance
  - Mettre en œuvre les mesures de sécurité et de précaution lors de l'utilisation des outils numérique

### 2 Développement commercial

- Analyser les écarts entre objectifs commerciaux et réalisations
- Proposer des actions correctrices
- Décliner au niveau local les actions commerciales définies par l'établissement
- Traiter les opportunités commerciales générées par le système d'information
- Identifier les risques et opportunités de la situation du client et du fonctionnement du compte
- Se fixer des objectifs et identifier les marges de négociation
- Préparer des outils d'aide à la vente
- Caractériser et hiérarchiser les besoins
- Négocier une solution personnalisée conforme à la réglementation
- Conclure la vente
- Assurer le suivi de la mise en œuvre d'un contrat
- Traiter les demandes d'informations complémentaires de la clientèle et les réclamations
- Saisir les futures opportunités commerciales
- Évaluer la satisfaction du client

### 3 Conseil et expertise en solutions bancaires et financières

- Analyser les opportunités et les risques liés à la situation du client
- Gérer et clôturer un compte
- Identifier des produits et services liés au compte
- Prévenir les risques liés aux moyens de paiement
- Participer au traitement des incidents liés aux moyens de paiement
- Définir le profil d'investisseur
- Caractériser les différents produits d'épargne et les principaux instruments financiers
- Élaborer une solution d'épargne adaptée à la situation du client et à ses motivations
- Élaborer une solution d'assurance adaptée à la situation personnelle et patrimoniale du client
- Élaborer une solution de financement adaptée au projet du client
- Mettre en place des assurances et des garanties appropriées
- Suivre le crédit jusqu'à son remboursement

### 4 Veille organisationnelle, juridique, économique et sectorielle

- Mettre en évidence l'organisation et le rôle du système financier dans l'activité économique
- Mobiliser la réglementation prudentielle
- Prendre en compte les risques du système financier
- Appréhender les domaines d'activité des établissements financiers
- Identifier les conséquences des évolutions technologiques sur les acteurs du marché
- Analyser les différentes stratégies des acteurs du marché
- Inscrire son activité dans une démarche RSE
- Caractériser les structures juridiques des organisations
- Analyser les indicateurs financiers et non financiers de l'établissement
- Repérer les composantes de la politique sociale de l'établissement
  - Inscrire son activité dans une démarche qualité
  - Identifier les risques juridiques liés à l'activité
  - Analyser la composition et les inégalités de revenus et de patrimoine
    - Repérer l'impact des politiques économiques et sociales sur l'activité du secteur
    - Former et accompagner le client à l'utilisation des services à distance
    - Mettre en œuvre les mesures de sécurité et de précaution lors de l'utilisation des outils numérique

## POURSUITE D'ÉTUDES

- BACHELOR CONSEILLER FINANCIER
- BACHELOR CHARGÉ.E D'AFFAIRES COMMERCIALES
- BACHELOR BANQUE ET ASSURANCES

**Pour toute demande de mobilité se rapprocher de LADOM :**

**<https://ladom.fr/implantation/ladom-guadeloupe/>**

**Pour plus de renseignements contacter Mathieu JANUS au 0690 76 96 56**

Le titulaire du "BTS Banque" exerce son activité dans le secteur bancaire, financier et assurantiel. Il travaille au sein de structures variées, en face à face avec le client et/ou à distance, à l'aide d'outils technologiques évolutifs. Le titulaire du diplôme exerce des missions qui se situent au cœur de l'activité économique. En conséquence, sa connaissance de l'environnement et du secteur financier, en constante évolution, est approfondie. L'activité principale du titulaire du diplôme consiste à commercialiser l'offre de produits et de services de son entreprise en informant et conseillant la clientèle à travers tous les canaux de communication qui lui sont offerts. Cette dimension omnicanale de la relation client contribue à faire évoluer de manière continue les missions du conseiller ou de la conseillère. Le titulaire du diplôme exerce ses missions dans le respect de la réglementation et des principes déontologiques propres au secteur qui conditionne la relation de confiance qu'il tisse avec la clientèle mais également qu'il entretient avec les différents partenaires. Il est sensibilisé aux enjeux environnementaux et sociétaux. Il est attentif à l'accompagnement des clients en situation de handicap et, de manière générale, dans l'accueil et l'accompagnement des prospects et des clients au respect de toutes les formes d'égalité et d'équité.