

BTS banque, conseiller de clientèle (particuliers)

Brevet de technicien supérieur

Niveau III (Bac + 2)

Niveau européen 5 : Savoirs étendus, spécialisés,
factuels et théoriques

[Code Certif Info N°82776]



Descriptif, Objectif et Programme

Descriptif

Conseiller de clientèle dans une banque ou un établissement financier, le titulaire de ce BTS est l'interlocuteur privilégié des particuliers. Son activité se fonde sur la satisfaction de leurs besoins et sur l'instauration de relations commerciales durables.

Objectif

Le BTS Banque-conseiller de clientèle forme des conseillers clientèle ou chargés de clientèle sur le marché des particuliers, appelés à rejoindre la force de vente dans le secteur bancaire et financier. Le titulaire de ce BTS conjugue de solides compétences techniques, notamment juridiques, financières et fiscales avec des capacités comportementales et commerciales. Au contact régulier avec des clients appartenant à la 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 afin de développer son portefeuille clients.

Dans un premier temps, il peut être appelé à exercer le métier de chargé d'accueil traitant les opérations courantes avant de se voir confier un portefeuille de clientèle en tant que conseiller. Avec de l'expérience, il peut évoluer vers d'autres types de clientèle notamment le marché des professionnels ou vers des fonctions managériales.

Programme

En plus des enseignements généraux (culture générale et expression et langue vivante étrangère), la formation comporte des enseignements professionnels :

- Gestion de la relation client (7 h hebdomadaires en 1re et 2e années) : l'accueil, la

connaissance du client, l'information du client, le conseil, la formalisation de la vente, le suivi de la relation.

- Développement et suivi de l'activité commerciale (8 h hebdomadaires en 1re et 2e années) : l'ouverture, le fonctionnement et la clôture de compte, la distribution de produits et de services liés aux comptes, la mise à disposition et le suivi des moyens de paiement, la distribution des produits d'épargne et des instruments financiers, la distribution de crédits aux particuliers, la distribution de produits d'assurance, l'analyse d'un portefeuille de clients, la gestion et le développement d'un portefeuille de clients, l'utilisation du système d'information commercial, la participation à la gestion du risque au quotidien.
- Environnement économique, juridique et organisationnel de l'activité bancaire (6 h hebdomadaires en 1re et 2e années) : le repérage des activités et des acteurs du monde bancaire et financier, l'organisation de l'activité commerciale dans un environnement concurrentiel, l'utilisation du cadre juridique dans la relation avec la clientèle, la pratique de la veille économique et sociale, le contrôle des opérations effectuées avec la clientèle.
- Ateliers de professionnalisation (4h hebdomadaires en 1re et 2e années) : ils visent à développer le professionnalisme des étudiants et à améliorer leurs possibilités d'insertion professionnelle ou de poursuites d'études.

Modules

Épreuve / Unité (EU) - 01. Culture générale et expression

Épreuve / Unité (EU) - 02. Langue vivante étrangère

Épreuve / Unité (EU) - 03. Gestion de la relation client

Épreuve / Unité (EU) - 04. Développement et suivi de l'activité commerciale

Épreuve / Unité (EU) - 04.1 Etude de cas

Épreuve / Unité (EU) - 04.2 Analyse de situation commerciale

Épreuve / Unité (EU) - 05. Environnement économique, juridique et organisationnel de l'activité bancaire

Unité facultative / Epreuve facultative (Ufac) - 01. Langue vivante 2

Unité facultative / Epreuve facultative (Ufac) - 02. Certification professionnelle

Poursuite et débouchés

Poursuite d'études

Le BTS a pour objectif l'insertion professionnelle mais, avec un très bon dossier ou une mention à l'examen, une poursuite d'études est envisageable en licence professionnelle du domaine de la banque-finance (spécialité banque : gestion de la clientèle de particuliers, spécialité chargé de clientèle, spécialité gestion d'actifs financiers back et middle offices etc.), en licence mention finance, en licence du domaine économie-gestion, en DU assistant commercial banque assurance, ingénierie en technique banque-assurance, ou encore en école supérieure de commerce et de gestion par le biais des admissions parallèles, la plupart d'entre elles proposant une spécialisation en banque-finance.

Débouchés

Les objectifs :

L'objectif de ce BTS est de former des conseillers de clientèle de la banque de détail dédiés au marché des particuliers.

Le titulaire de ce BTS acquiert des savoirs-faire spécifiques en gestion de la relation client lui permettant de développer une relation de confiance avec la clientèle. Cela consiste à accueillir le client, identifier ses besoins par un entretien, assurer une vente-conseil adaptée et un suivi personnalisé de qualité.

Une grande partie de la formation est consacrée au développement et au suivi de l'activité commerciale liées au marché des particuliers. Il est capable de satisfaire les besoins courants d'ouverture, de fonctionnement et de clôture de compte, de conseiller sur les différents moyens de paiements (monnaie, chèque, carte bancaire, virement, prélèvement etc.) et de les mettre à disposition, de vendre les produits et services liés au compte et d'en repérer les dysfonctionnements. Il maîtrise les opérations d'épargne bancaire et de financement (découvert, montage de dossier de crédits immobiliers ou de consommation...) tout en sachant évaluer les risques. Par ailleurs, il est formé à l'analyse, la gestion et le développement d'un portefeuille de clients.

Enfin, l'étude de l'environnement économique, juridique et organisationnel de l'activité bancaire vise à acquérir des compétences permettant de se situer par rapport aux enjeux économiques et sociaux des activités bancaires, d'assurer une veille économique afin d'informer et de conseiller les clients et de tenir compte des éléments juridiques et réglementaires qui encadrent et contrôlent l'activité bancaire.

Les débouchés :

Le conseiller de clientèle auprès des particuliers exerce ses fonctions dans un établissements bancaires (banque, banque mutualiste ou coopérative, caisse d'épargne et de prévoyance etc.), une société financière ou un établissement financier de la Poste. Il peut évoluer vers d'autres types de clientèle notamment vers le marché des professionnels ou vers des fonctions managériales par promotion interne ou en intégrant un cycle de formation supérieure dans le cadre de la formation continue très développée dans le secteur bancaire.

Pour faciliter sa période d'intégration, le titulaire de ce BTS peut débiter comme chargé d'accueil traitant les opérations courantes avant de se voir confier un portefeuille de clientèle en tant que conseiller.

Autres informations

RNCP

Inscrit de droit Fiche n° 1174

<https://certificationprofessionnelle.fr/recherche/rncp/1174>

Certificateur

Ministère de l'éducation nationale

Valideur

Ministère de l'éducation nationale

Pour en savoir plus

https://www.sup.adc.education.fr/btslst/referentiel/BTS_BanqueConseillerClientele.pdf

Ce titre remplace

BTS banque option A : marché des particuliers
(<https://reseau.intercariforef.org/formations/certification-18834.html>)

BTS banque option B : marché des professionnels
(<https://reseau.intercariforef.org/formations/certification-18835.html>)

Session de l'examen

Année de la première session	Année de la dernière session
2016	Information non communiquée

Domaine(s) de formation

41083 : Clientèle particulier

Lien(s) vers les métiers (ROME)

C1206 : Gestion de clientèle bancaire

Groupes formation emploi (GFE)

P : Gestion et traitement de l'information

Domaine de spécialité (NSF)

313 : Finances, banque, assurances

Accessibilité

Formation initiale	Formation continue	Apprentissage	Contrat de pro	VAE	Demande individuelle
Information non communiquée	Information non communiquée	Information non communiquée	Information non communiquée	Oui	Information non communiquée

Eligibilité au Compte Personnel de Formation (CPF)

Identifiant CPF	Début de validité	Fin de validité
244894	02/01/2019	Information non communiquée

Textes officiels

[Arrêté du 26/02/2014](#)

Publication : 02/04/2014

Descriptif : Arrêté du 26 février 2014 portant définition et fixant les conditions de délivrandu brevet de technicien supérieur « banque, conseiller de clientèle (particuliers) »

Code NOR : ESRS1403534A

URL : <http://www.legifrance.gouv.fr/WAspad/UnTexteDeJorf?numjo=ESRS1403534A>

Création : Oui

[Arrêté BO du 22/05/2014](#)

Publication : 29/05/2014

Descriptif : Définition et conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur banque, conseiller de clientèle (particuliers) : rectificatif

Code NOR : ESRS1403534Z

URL : http://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr/pid20536/bulletin-officiel.html?cid_bo=79613&cbo=1

Modification : Oui

[Arrêté du 18/01/2016](#)

Publication : 19/02/2016

Descriptif : Arrêté du 18 janvier 2016 modifiant l'arrêté du 26 février 2014 portant définition et fixant les conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur « banque, conseiller de clientèle (particuliers) ».

Code NOR : MENS1600600A

URL : <http://www.legifrance.gouv.fr/WAspad/UnTexteDeJorf?numjo=MENS1600600A>

Modification : Oui

[Arrêté du 17/01/2020](#)

Publication : 27/01/2020

Descriptif : Arrêté du 17 janvier 2020 accordant la reconnaissance par l'Etat à des écoles techniques privées pour des formations préparant au brevet de technicien supérieur pour la rentrée universitaire 2020

Code NOR : ESRS2000718A

URL : <http://www.legifrance.gouv.fr/WAspad/UnTexteDeJorf?numjo=ESRS2000718A>

Modification : Oui

Informations mises à jour le 28/05/2018 par Certif Info.

<https://reseau.intercariforef.org/formations/certification-82776.html>