

BTS BANQUE

Catalogue de cours

PRESENTATION GENERALE DU BTS

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 ».

L'activité principale du titulaire du BTS Banque-Conseiller de clientèle 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.

Le titulaire du BTS Banque-Conseiller de clientèle est un collaborateur potentiellement évolutif. Il peut ainsi, à l'intérieur du secteur bancaire, évoluer vers d'autres types de clientèle de particuliers, 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).

HORAIRES DES COURS

	Horaire hebdomadaire		Horaire global annuel
	Global	a + (b)	
Culture générale et expression (U1)	3	2 + (1)	84
Langue vivante étrangère (U2)	2	1 + (1)	56
Gestion de la relation client (U3)	7	3 + (4)	196
Développement et suivi de l'activité commerciale (U4)	8	5 + (3)	224
Environnement économique, juridique et organisationnel de l'activité bancaire (U5)	6	3 + (3)	168
Ateliers de professionnalisation	4*	1 *+ (3)	112 *
TOTAL	30	15 + (15)	840 **
Enseignements facultatifs :			
- Langue vivante 2	2	2	56
- Certification professionnelle	2	2	56
Accès en autonomie aux équipements professionnels	3	3	84

Répartition a + (b) :

a = horaire en classe entière

(b) = horaire en classe dédoublée quand l'effectif le justifie. Cet horaire correspond soit à des travaux dirigés soit à la conduite d'activités professionnelles

* 1 heure élève hebdomadaire dans le cadre des ateliers de professionnalisation, co-animée par 2 professeurs ou formateurs (un professeur ou formateur assurant l'enseignement de culture générale et expression et un professeur ou formateur assurant l'un des enseignements du domaine professionnel), soit 2 heures professeur

** Horaire calculé hors période de formation en entreprise

RESUME DU CONTENU DES COURS

CULTURE GENERALE ET EXPRESSION

Le but de l'enseignement du français dans les sections de techniciens supérieurs est de donner aux étudiants la culture générale dont ils auront besoin dans leur vie professionnelle et dans leur vie de citoyen, et de les rendre aptes à une communication efficace à l'oral et à l'écrit.

La culture générale est développée par la lecture de tout type de textes et de documents (presse, essais, œuvres littéraires, documents iconographiques, films) en relation avec les questions d'actualité. Les principes sont les suivants : créer une culture commune chez les étudiants ; développer la curiosité des étudiants dans le sens d'une culture générale ouverte sur les problèmes du monde contemporain (questions de société, de politique, d'éthique, d'esthétique) ; développer le sens de la réflexion (précision des informations et des arguments, respect de la pensée d'autrui, formation à l'expression d'un jugement personnel).

Une communication efficace à l'oral et à l'écrit suppose la maîtrise d'un certain nombre de capacités et de techniques d'expression. Cette maîtrise suppose, à son tour, une connaissance suffisante de la langue (vocabulaire et syntaxe) et une aptitude à la synthèse pour saisir avec exactitude la pensée d'autrui et exprimer la sienne avec précision.

Des exercices variés concourent à cette maîtrise : débat oral, exposé oral, analyse des interactions verbales, analyse et résumé d'un texte, comparaison de textes plus ou moins convergents ou opposés, étude logique d'une argumentation, constitution et analyse d'une documentation, compte-rendu d'un livre lu, composition d'une synthèse à partir de textes et de documents de toute nature, rédaction d'un compte-rendu, d'une note, d'une réponse personnelle à une question posée, d'une argumentation personnelle.

Enfin, l'objectif visé par l'épreuve finale est de certifier l'aptitude des candidats à communiquer avec efficacité dans la vie courante et dans la vie professionnelle.

LANGUE VIVANTE ETRANGERE

L'unité de langue vivante étrangère (LVE) a pour but de préparer les étudiants aux épreuves écrites et orales . L'évaluation est adossée au cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL) et le niveau visé est le B2.

Les objectifs sont essentiellement professionnels, par conséquent, les documents étudiés ou supports aux évaluations – quelle que soit leur nature (brochures, articles, dossiers, enregistrements, extraits audio-visuels..) sont à caractère professionnel et se réfèrent à des contextes socioculturels précis.

Les compétences développées dans l'unité de LVE mettent en oeuvre les différentes activités langagières : compréhension écrite et orale, expression écrite et production orale en continue et en interaction. Ces pratiques linguistiques se centrent avant tout sur le domaine économique et des situations professionnelles.

Durant la formation, l'étudiant devra donc acquérir des savoirs, des compétences, des connaissances et des savoirs-faire lui permettant de répondre aux différents exercices et modalités de l'examen.

Celui-ci vise avant tout l'évaluation de la compréhension et du traitement d'informations (sélection, hiérarchisation, analyse...) liées à un domaine spécifique, pour pouvoir ensuite, en rendre compte à l'écrit et à l'oral -sous forme de monologue et d'échange- dans une langue intelligible et correcte.

GESTION DE LA RELATION CLIENT

Cette fonction consiste à construire et développer une relation de confiance avec la clientèle et assurer une haute qualité de service. Elle est assurée grâce à la mise en œuvre des compétences suivantes :

- Accueillir le client, quelle que soit la situation (à l'agence, lors d'une visite spontanée ou d'un rendez-vous, au téléphone, par écrit), en identifiant avec précision la nature de son attente ;
- Entrer en relation avec un prospect, en utilisant les différents vecteurs et techniques de mise en relation et promouvoir tous les canaux d'accès à la banque.
- Identifier les besoins du client grâce à un entretien de découverte.
- respecter les règles d'information conformément au profil du client et aux produits et services proposés.
- Assurer une vente-conseil adaptée au client et pratiquer la négociation en recherchant des solutions gagnant/gagnant en matière de conditions de compte, de taux ou de délais.
- Assurer le suivi de la relation, ce qui consiste à s'assurer que la demande du client a été traitée et que les engagements pris ont été tenus. Il s'agit aussi de vérifier la qualité des prestations et de prédéfinir les étapes suivantes de la relation avec le client.

DEVELOPPEMENT ET SUIVI DE L'ACTIVITE COMMERCIALE

Le développement et le suivi de l'activité commerciale s'intègre dans les processus suivants :

- ouverture et gestion des comptes,
- distribution des produits et services attachés aux comptes,
- distribution des produits d'épargne bancaires et non bancaires,
- distribution des produits liés à l'épargne financière et notamment ceux dits de gestion collective,
- promotion des crédits à la consommation et montage des dossiers,
- promotion des crédits immobiliers et montage des dossiers,
- promotion des produits d'assurance,
- l'analyse et gestion d'un portefeuille clients,
- suivi et gestion des risques clients.

ENVIRONNEMENT ECONOMIQUE, JURIDIQUE ET ORGANISATIONNEL DE L'ACTIVITE BANCAIRE :

Ce domaine vise l'acquisition de compétences et de connaissances permettant au conseiller de clientèle de :

- repérer les agents, les fonctions, les principaux mécanismes et les indicateurs économiques pertinents,
- de tenir compte de l'actualité économique et gérer son impact sur l'activité professionnelle,

- de mobiliser les connaissances juridiques générales liées à l'exercice de l'activité professionnelle,
- d'identifier l'organisation du secteur et se repérer dans cette organisation en tenant compte des impératifs managériaux et des processus de décision.

Cela doit permettre au conseiller de clientèle de mener à bien ses missions en tenant compte :

- des éléments juridiques et réglementaires généraux qui encadrent et contrôlent son activité,
- de prendre en compte la notion de risque dans les activités dont il a la charge,
- de se situer et de situer son action dans le cadre de l'organisation à laquelle il appartient,
- d'adopter un comportement conforme aux impératifs déontologiques propres à la profession.

ATELIERS DE PROFESSIONNALISATION :

Les ateliers de professionnalisation constituent un espace pédagogique privilégié pour développer les compétences professionnelles liées à l'exercice du métier de conseiller de clientèle.

Plus précisément, ces ateliers prennent appui sur les situations professionnelles caractéristiques du métier et peuvent porter sur l'acquisition :

- de compétences en matière de communication écrite et orale en langue française,
- de compétences relationnelles liées à l'utilisation de canaux de communication spécifiques à certains contextes professionnels (téléphonie mobile ou fixe, Internet, communication multicanale),
- de compétences techniques relatives aux instructions émanant des instances de régulation et nécessitant la mobilisation de connaissances spécifiques,
- de compétences particulières à certains contextes professionnels nécessitant un approfondissement ou des compléments par rapport aux exigences du référentiel de certification. Elles peuvent porter, par exemple, sur la connaissance de produits bancaires et financiers spécifiques, la manipulation de progiciels professionnels, la mise en œuvre de techniques particulières (banque directe), l'utilisation d'une langue étrangère à des fins professionnelles dans certaines zones frontalières, etc.

Dans chacun de ces cas, les ateliers doivent permettre la réalisation d'un travail de co-animation entre le professeur chargé de l'enseignement de culture générale et expression et un enseignant ayant en charge l'une des unités du domaine professionnel.

STAGES

Le candidat au brevet de technicien supérieur Banque-Conseiller de clientèle doit accomplir une partie de sa formation dans un ou plusieurs établissements du secteur financier afin de disposer d'une expérience des pratiques professionnelles correspondant aux compétences décrites dans le référentiel.

Ces périodes permettent également d'acquérir des qualités relationnelles, des attitudes, des comportements professionnels et de développer le sens des responsabilités par l'adaptation aux réalités et aux exigences de l'emploi.

La durée du stage est de 14 semaines, réparties sur l'ensemble de la formation. Il se déroule pendant la période scolaire.

REGLEMENT EXAMEN

BTS « Banque Conseiller de clientèle » (Particuliers)			Voie scolaire dans un établissement public	
Epreuves	Unités	Coefficients	Forme	Durée
E1 Culture générale et expression	U.1	3	Ponctuelle écrite	4 h
E2 Langue vivante étrangère	U.2	2	Ponctuelle écrite	2h20
E3 Gestion de la relation client	U.3	5	CCF 2 situations d'évaluation	
E4 Développement et suivi de l'activité commerciale - étude de cas - analyse de situation commerciale	U.41 U.42	4 2	Ponctuelle écrite Ponctuelle orale	4 h 30 mn
E5 Environnement économique juridique et organisationnel de l'activité bancaire	U.5	4	Ponctuelle écrite	4 h
Epreuves facultatives : - EF1 langue vivante 2 - EF2 certification professionnelle	UF 1 UF 2		Ponctuelle orale Ponctuelle écrite	20 mn 2h

DISPENSES D'UNITES

DIPLÔMES ACQUIS	U 1 Culture générale et expression*	U 2 Langue vivante étrangère (LV1)	U 5 Environnement économique, juridique et organisationnel de l'activité bancaire
BTS et DUT tertiaires	Dispense	Dispense	Dispense
DEUG/Licence/Master sciences économiques	Dispense	Dispense	Dispense
DEUG/Licence /Master administration économique et sociale	Dispense	Dispense	Dispense
DEUG/Licence/Master gestion	Dispense	Dispense	Dispense
DEUG /Licence/Master économie gestion	Dispense	Dispense	Dispense
DEUG /Licence/Master en droit	Dispense	Dispense	Dispense
DEUG /Licence langue étrangère appliquée	Dispense	Dispense	
DEUST banques, organismes financiers et de prévoyance	Dispense	Dispense	Dispense

* Arrêté du 25 juin 2005

VALIDATION ECTS

Les deux années du BTS Banque, validées par l'obtention de l'examen de fin d'étude, correspondent à 120 ECTS (60 ECTS par année).