

Réseau des GRETA de l'académie de Versailles

BTS BANQUE CONSEILLER CLIENTÈLE (H/F)

GRETA de l'Essonne (91)

Lycée Robert Doisneau - Corbeil-Essonnes

OBJECTIFS

Acquérir les compétences opérationnelles pour exercer une fonction commerciale dans le secteur bancaire auprès de la clientèle de particuliers afin d'accéder à un emploi direct

Le titulaire du BTS BANQUE Conseiller de clientèle est capable de :

- Gérer la relation client en présentiel et à distance
- Développer et suivre l'activité commerciale
- Analyser et développer un portefeuille de clientèle en tenant compte des objectifs de la structure, des contraintes réglementaires et de la gestion des risques
- Organiser son activité, développer son argumentaire et proposer des solutions adaptées à chaque client
- Comprendre l'environnement économique, juridique et organisationnel de l'activité bancaire.

CONTENU

Gestion de la relation client – 196 heures

Construire et instaurer une relation de confiance avec des clients ou des prospects en assurant une haute qualité de service quel que soit le canal, en présentiel ou à distance

Développement et suivi de l'activité commerciale – 294 heures

Maîtriser les activités de la banque au quotidien
Gérer et développer un portefeuille de clients
Maîtriser l'environnement technologique de l'activité

Environnement économique, juridique et organisationnel de l'activité bancaire – 154 heures

Acquérir les compétences et connaissances permettant :

- De comprendre les enjeux économiques, sociaux, et ceux liés à la transition écologique caractéristiques des activités bancaires
- D'assurer une veille économique pour informer et conseiller ses clients
- De tenir compte des éléments juridiques et réglementaires
- De prendre en compte la notion de risque
- De se situer son action dans le cadre de l'organisation
- D'adopter un comportement conforme aux impératifs déontologiques propres à la profession.
- **Communication digitale, utilisation du système d'information et des outils numériques – 56 heures**

Approfondissement des compétences en prenant appui sur des situations professionnelles caractéristiques du métier en gestion de la relation client et développement/suivi de l'activité commerciale

Atelier accompagnement vers l'emploi – 35 heures

- Appui à la rédaction de CV et LM
- Présentation des sites de recherche d'emploi spécialisés, usage d'internet, des réseaux sociaux et leur utilisation professionnelle
- Préparation aux entretiens de recrutement, travail sur la posture professionnelle
- Atelier soft skills

Culture générale et expression – 98 heures

Acquérir connaissances et méthodologie et développer les capacités à : communiquer par écrit ou oralement, s'informer, se documenter, appréhender un message, réaliser et apprécier un message ou une situation.

Langue vivante étrangère – 70 heures

Développer en situation professionnelle, l'aptitude à la compréhension et l'expression de la langue écrite et orale

PUBLICS

- Demandeur d'emploi
- Individuel
- Jeune adulte en insertion
- Compte Personnel de Formation
- Salarié

DURÉE

De 1180 h, dont 280 h en entreprise

DATES

Date de début : 16 septembre 2024

Date de fin : 13 juin 2025

PRÉ-REQUIS

Niveau 4 (ex IV)

- Justifier d'une expérience professionnelle de 3 ans minimum tous secteurs (certificats de travail obligatoires)
- Être titulaire d'un Baccalauréat (général, technologique ou professionnel), ou d'un titre professionnel de niveau 4, ou à défaut, avoir accompli une scolarité complète y conduisant
- Avoir de bonnes aptitudes commerciales et relationnelles
- Être motivé par le contact client et les challenges commerciaux
- Être dynamique et rigoureux
- Être disponible pour un travail personnel intensif

NIVEAU DE SORTIE

Niveau 5 (ex III)

VALIDATION

- Attestation de fin de formation
- Attestation de compétences
- Diplôme / unité de diplôme
BTS Banque conseiller clientèle

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Cours du jour
- Face à face
- Formation de groupe

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

[Conditions générales de vente consultables ici](#)

"En cas de force majeure, le GRETA pourrait être amené à réaliser la formation à distance, sur les modules permettant d'être réalisés selon cette modalité"

COÛT

Tarif tout public pour un parcours type : 15€ de l'heure sous réserve de 10 participants. Demandeurs d'emploi et individuels : nous consulter

FINANCEMENT

- AGEFIPH
 - Région Ile-de-France
 - CPF
 - Entreprise et OPCO
- Plan de développement des compétences

DOMAINES PROFESSIONNELS

- Banque, assurance, immobilier

CONTACT

Greta de l'Essonne
01 64 90 91 91
candidatures@greta-essonne.fr

RÉFÉRENT HANDICAP

Catherine BENSOUSSAN
greta.essonne@ac-versailles.fr

ACCESSIBILITÉ HANDICAP

Accessibilité aux personnes en situation de Handicap
Locaux accessibles aux personnes à mobilité réduite