

BTS BANQUE Conseiller clientèle

Extrait du référentiel de certification Education Nationale

BTS BANQUE

OBJECTIFS

U1 Culture générale et expression	Respecter les éléments constitutifs d'une situation de communication (destinataire, niveau de langue). Recenser les données d'un problème. Se fixer des objectifs avant de formuler ou de rédiger un message (informer, expliquer, justifier, réfuter, convaincre, persuader). Rassembler des éléments d'information et des moyens d'argumentation. Élaborer une idée à partir d'un fait, d'un exemple, d'un document. Développer des idées à partir d'une notion, d'une question, d'une idée donnée. Illustrer une idée à l'aide d'exemples, de citations. Organiser les données et les idées en fonction des objectifs retenus. Choisir les moyens d'expression appropriés à la situation et au destinataire. Nuancer, relativiser, si besoin, l'expression de sa pensée. Donner, si besoin, un tour personnel à un message.
U2 Langue vivante Anglais	Compréhension écrite de documents professionnels, brochures, dossiers, articles de presse Compréhension orale d'informations à caractère professionnel Expression écrite : prise de notes, rédaction de comptes rendus, de messages Expression orale : langue de communication, conversations simples au téléphone
U3 Gestion de la relation client	L'accueil La connaissance du client L'information du client Le conseil La formalisation de la vente Le suivi de la relation
U4 Développement et suivi de l'activité commerciale	L'ouverture de compte Le fonctionnement du compte La clôture de compte La distribution de produits et services liés au compte La mise à disposition et le suivi des moyens de paiement La distribution des produits d'épargne bancaire 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
U5 Environnement économique, juridique et organisationnel de l'activité bancaire	<u>Le repérage des activités et des acteurs du monde bancaire et financier</u> Caractériser l'organisation du système bancaire et financier Identifier les domaines d'activité de la banque <u>L'organisation de l'activité commerciale dans un environnement concurrentiel</u> Appliquer la démarche qualité et la responsabilité sociale et environnementale de l'établissement <u>L'utilisation du cadre juridique dans la relation avec la clientèle</u> Intégrer la notion de responsabilité du conseiller clientèle et de son établissement dans le suivi de la relation avec la clientèle <u>La pratique de la veille économique et sociale</u> Caractériser l'emploi et le chômage en France <u>Le contrôle des opérations effectuées avec la clientèle</u> Participer à la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme Participer à la lutte contre l'abus de marché Participer à la prévention des risques auxquels est exposé un établissement bancaire Intégrer le contrôle interne et externe des établissements de crédit et de la fonction conformité

BTS BANQUE Conseiller clientèle

Extrait du référentiel de certification Education Nationale

METIERS ENVISAGEABLES

Conseiller clientèle de particuliers

EVOLUTION PROFESSIONNELLE

Le titulaire du BTS Banque-Conseiller de clientèle est un collaborateur potentiellement évolutif. La réussite dans les missions qui lui sont confiées lui offre de multiples possibilités d'évolution professionnelle. 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). Cette évolution peut être facilitée dans le cadre de nombreux dispositifs de formation continue ou universitaire, y compris les grandes écoles, soit en approfondissant l'un des domaines étudiés en BTS Banque-Conseiller de clientèle, soit en l'élargissant à un domaine financier complémentaire (notamment assurance et professions immobilières).